

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Perbankan

2.1.1 Pengertian Perbankan

Secara terminologi, dalam kepustakaan perbankan dikemukakan “Bank” berasal dari kata “*Banca*” dari bahasa Italia yang berarti bangku. Bangku inilah yang dipergunakan oleh banker untuk melayani kegiatan operasionalnya kepada para nasabah. Istilah bangku secara resmi dan populer menjadi Bank (Pandia, 2019).

Pengertian ini tidaklah salah, karena pengertian pada saat itu sesuai dengan kegiatan bank pada saat itu. Namun semakin modernnya perkembangnya dunia perbankan, maka pengertian bank pun berubah pula. Secara sederhana bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa Bank lainnya (Kasmir, 2020).

Simorangkir (2019) mengemukakan bahwa Bank merupakan salah satu badan usaha lembaga keuangan yang bertujuan memberikan kredit dan jasa-jasa. Ada pun pemberian kredit itu dilakukan baik dengan modal sendiri atau dengan dana-dana yang dipercayakan oleh pihak ketiga maupun dengan jalan memperedarkan alat-alat pembayaran baru berupa uang giral.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa bank adalah lembaga keuangan yang memiliki peran penting dalam menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau pinjaman, serta menyediakan berbagai layanan keuangan lainnya.

2.1.2 Kegiatan Perbankan

Kegiatan usaha yang dapat dilakukan oleh Bank Umum sesuai dengan ketentuan Undang-undang Perbankan No. 10 Tahun 1998 pasal 13 meliputi (Darmawi, 2019):

1. Menerima simpanan dalam bentuk giro, deposito, tabungan dan bentuk lainnya yang dapat dipersamakan dengan itu.
2. Memberikan kredit
3. Memberikan surat pengakuan utang
4. Memberikan, menjual, menjamin atas resiko sendiri maupun untuk kepentingan perintah nasabah
5. Memberikan kegiatan usaha jual beli valuta asing dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

2.1.3 Jenis-Jenis Bank

Menurut Undang-undang Perbankan No. 10 Tahun 1998 pasal 5 (1), jenis Bank dibagi atas (Kasmir, 2020):

1. Bank Umum, yaitu bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sifat jasa yang diberikan

adalah umum, yaitu dapat memberikan jasa perbankan yang ada. Begitu pula dengan wilayah operasinya dapat dilakukan diseluruh wilayah.

2. Bank Perkreditan Rakyat, yaitu bank yang hanya diperbolehkan menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan yang berbentuk tabungan, deposito berjangka atau lainnya yang sejenis.
3. Bank Sentral, yaitu bank yang tugasnya dalam menrbitkan uang kertas dan logam sebagai alat pembayaran yang sah dalam suatu Negara dan mempertahankan konversi uang dimaksud terhadap emas atau perak.
4. Bank Syariah, yaitu bank yang beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil (sesuai kaidah ajaran islam tentang hukum riba).

Ditinjau dari segi kepemilikan maksudnya adalah siapa yang memiliki bank tersebut. Kepemilikan ini dapat dilihat dari akte pendirian dan penguasaan saham yang dimiliki bank yang bersangkutan. Jenis bank tersebut adalah sebagai berikut (Kasmir, 2020):

1. Bank Milik Pemerintah

Dimana akte maupun modalnya dimiliki oleh pemerintah sehingga seluruh keuntungan bank ini dimiliki oleh pemerintah pula. Contoh bank milik pemerintah antara lain Bank Negara Indonesia 1946 (BNI), Bank Rakyat Indonesia (BRI) dan Bank Tabungan Negara (BTN). Sedangkan bank milik pemerintah daerah (Pemda) terdapat di daerah tingkat I dan tingkat II masing-masing Provinsi. Sebagai contoh: BPD DKI Jakarta, BPD Jawa Barat, BPD Jawa Tengah, BPD Jawa Timur, BPD Sumatera Utara, dan BPD lainnya.

2. Bank Milik Swasta Nasional

Bank jenis ini seluruh atau sebagian besarnya dimiliki oleh swasta nasional serta akte pendiriannya pun didirikan oleh swasta, begitu pula pembagian keuntungannya untuk keuntungan swasta pula. Contoh bank swasta nasional antara lain Bank Muamalat, Bank Central Asia, Bank Bumi Putra, Bank Danamon, dan Bank Duta.

3. Bank Milik Koperasi

Kepemilikan saham-saham bank ini dimiliki oleh perusahaan yang berbadan hukum koperasi. Sebagai contoh: Bank Umum Koperasi Indonesia.

4. Bank Milik Asing

Bank jenis ini merupakan cabang dari bank yang ada di luar negeri, baik milik swasta asing atau pemerintah asing. Jelas kepemilikannya dimiliki oleh pihak luar negeri. Contoh Bank Asing antara lain: *Deutsche Bank, American Express Bank, Bank of America, Bank of Tokyo, Bangkok Bank dan Hongkong Bank.*

5. Bank Milik Campuran

Kepemilikan saham bank campuran dimiliki oleh pihak asing dan pihak swasta nasional. Kepemilikan sahamnya secara mayoritas dipegang oleh warga negara Indonesia. Contoh bank campuran antara lain: Bank Sakura Swadarma, Bank Finconesia, Mitsubishi Buana Bank dan Interpacific Bank.

Dilihat dari segi kemampuannya melayani masyarakat, bank umum dapat dibagi ke dalam dua jenis. Pembagian jenis ini disebut juga pembagian berdasarkan kedudukan atau status bank tersebut. Kedudukan atau status ini menunjukkan ukuran kemampuan bank dalam melayani masyarakat baik dari segi jumlah produk, modal maupun kualitas pelayanannya. Untuk memperoleh status tertentu diperlukan penilaian-penilaian dengan kriteria tertentu pula. Jenis bank dilihat dari segi status adalah sebagai berikut :

1. Bank Devisa

Merupakan bank yang dapat melaksanakan transaksi keluar negeri atau yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan, misalnya transfer keluar negeri, inkaso keluar negeri, *travellers cheque*, pembukaan dan pembayaran *Letter of Credit* dan transaksi lainnya. Persyaratan untuk menjadi bank devisa ini ditentukan oleh Bank Indonesia.

2. Bank Non-Devisa

Merupakan bank yang belum mempunyai izin untuk melaksanakan transaksi sebagai bank devisa, sehingga tidak dapat melaksanakan transaksi seperti halnya bank devisa. Jadi bank non-devisa merupakan kebalikan daripada bank devisa, di mana transaksi yang dilakukan masih dalam batasbatas negara.

2.1.4 Fungsi Bank

Menurut Santoso et al., (2019) fungsi utama bank adalah menghimpun

dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat untuk berbagai tujuan atau sebagai *financial intermediary*. Secara lebih spesifik bank dapat berfungsi sebagai *agent of trust*, *agent of development*, dan *agent of services*.

1. *Agent of trust*

Dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan (*trust*), baik dalam hal menghimpun dana maupun penyaluran dana. Masyarakat akan mau menitipkan dananya di bank apabila dilandasi adanya unsur kepercayaan. Masyarakat percaya bahwa uangnya tidak akan disalahgunakan oleh bank, uangnya akan dikelola dengan baik, bank tidak akan bangkrut, dan pada saat yang dijanjikan simpanan tersebut dapat ditarik kembali dari bank. Kegiatan perekonomian masyarakat di sektor ri'il tidak dapat dipisahkan. Sektor ri'il tidak dapat berkinerja dengan baik apabila sektor moneter tidak bekerja dengan baik. Kegiatan bank berupa penghimpunan dan penyaluran dana sangat diperlukan bagi kelancaran kegiatan perekonomian di sektor ri'il.

2. *Agent of Development*

Kegiatan bank berupa dan menyalurkan dana sangat diperlukan bagi lancarnya kegiatan perekonomian di sektor riil. Kegiatan bank tersebut memungkinkan masyarakat melakukan kegiatan investasi, kegiatan distribusi, serta kegiatan konsumsi barang dan jasa. Mengingat bahwa kegiatan investasi-distribusi-konsumsi tidak dapat dilepaskan dari adanya penggunaan uang. Kelancaran kegiatan investasi-distribusi-

konsumsi ini tidak lain adalah kegiatan pembangunan perekonomian suatu masyarakat

3. *Agent of service*

Selain melakukan penghimpunan dan penyaluran dana bank juga memberikan penawaran jasa perbankan lain kepada masyarakat. Jasa yang ditawarkan ini erat kaitannya dengan kegiatan perekonomian masyarakat secara umum. Jasa ini antara lain dapat berupa jasa penitipan uang, penitipan barang-barang berharga, pemberian jaminan bank, dan penyelesaian tagihan.

Dalam prakteknya ragam produk tergantung dari status bank yang bersangkutan. Menurut status bank umum dibagi ke dalam dua jenis, yaitu bank umum devisa dan bank umum non-devisa. Masing-masing status memberikan pelayanan yang berbeda. Sedangkan bank umum non-devisa sebaliknya tidak dapat melayani jasa yang berhubungan dengan luar negeri. Kegiatan bank umum secara lengkap meliputi kegiatan sebagai berikut (Kasmir, 2020).

1. Menghimpun Dana (*funding*)

Kegiatan menghimpun dana merupakan kegiatan membeli dana dari masyarakat. Kegiatan ini dikenal juga dengan kegiatan *funding*. Kegiatan membeli dana dapat dilakukan dengan cara menawarkan berbagai jenis simpanan. Simpanan sering disebut dengan nama rekening atau *account*.

2. Menyalurkan Dana (*lending*)

Menyalurkan dana merupakan kegiatan menjual dana yang berhasil

dihimpun dari masyarakat. Kegiatan ini dikenal dengan nama kegiatan *lending*. Penyaluran dana yang dilakukan oleh bank dilakukan melalui pemberian pinjaman yang dalam masyarakat lebih dikenal dengan nama kredit. Kredit yang diberikan oleh bank terdiri dari beragam jenis, tergantung dari kemampuan bank yang menyalurkannya. Demikian pula dengan jumlah serta tingkat suku bunga yang ditawarkan.

3. Memberikan Jasa-Jasa Bank Lainnya (*services*)

Jasa-jasa bank lainnya merupakan kegiatan penunjang untuk mendukung kelancaran kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana. Sekalipun sebagai kegiatan penunjang, kegiatan ini sangat banyak memberikan keuntungan bagi bank dan nasabah, bahkan dewasa ini kegiatan ini memberikan kontribusi keuntungan yang tidak sedikit bagi keuntungan bank, apalagi keuntungan dari *spread based* semakin mengecil, bahkan cenderung negatif *spread* (bunga simpanan lebih besar dari bunga kredit).

2.1.5 BRIMEN

BRIMEN adalah bentuk digital dari brankas pada bank. Sistem ini dibuat untuk mempermudah pencairan dokumen dokumen nasabah. Mudah, cepat dan aman adalah tujuan dari dibentuknya sistem BRIMEN. BRIMEN yang merupakan sistem baru untuk pendigitalan penyimpanan data nasabah akan menampung secara menyeluruh dokumen nasabah yang ada pada bank tersebut (Yuliana et al., 2022). Dokumen yang telah diinput pada BRIMEN akan disusun ulang pada brankas. Adanya penyusunan kode lemari dan rak yang akan mempermudah saat pencarian dokumen. Semua disusun

berdasarkan urutan rekening, sehingga saat penyusunan dapat dilihat kode dan rekening untuk pengelompokan dokumen.

BRIMEN ini identik dengan dokumen nasabah bersifat rahasia. Pencegahan terjadinya kebocoran ataupun kehilangan data nasabah, semua dokumen terkait dengan data nasabah disimpan pada brankas yang memiliki keamanan ketat. Brankas penyimpanan dokumen nasabah di fasilitasi dengan CCTV di setiap sudutnya dan terbuat dari bahan yang tidak mudah terbakar dan hancur. Tidak semua karyawan memiliki akses untuk membuka brankas, terutama mengambil data nasabah tanpa izin. Seiring dengan waktu yang berjalan dan jumlah nasabah semakin bertambah, brankas pada bank tentunya semakin penuh dengan dokumen nasabah. Khususnya pada Bank BRI Kantor Cabang Slawi yang saat ini memiliki banyak nasabah kredit maupun nasabah menabung. Penuhnya brankas dengan dokumen nasabah mengakibatkan adanya beberapa dokumen yang terselip, teracak bahkan hilang. Dokumen yang sulit ditemukan akan berakibat pada kinerja karyawan dan kepercayaan nasabah.

2.1.6 Metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*

Menurut standar ISO (*International Organization for Standardization*) 9241- 210:2010, *User experience* (pengalaman pengguna) didefinisikan sebagai "persepsi dan respons individu yang muncul dari penggunaan atau penggunaan yang diharapkan, produk, sistem atau layanan" (Schrepp et al., 2019). *User experience* diartikan bagaimana perasaan pengguna mengenai setiap interaksi yang dialami pengguna dengan apa yang pengguna rasakan

ketika pengguna menggunakannya (Widiati et al., 2020).

Berdasarkan definisi-definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa *User experience* adalah keseluruhan pengalaman yang dialami oleh seseorang ketika menggunakan suatu produk, jasa, atau sistem. *User experience* meliputi segala aspek yang dirasakan oleh pengguna, mulai dari tampilan visual dan interaksi dengan produk atau sistem, hingga kepuasan setelah menggunakan produk atau sistem tersebut.

Sebuah pengalaman pengguna yang baik akan meningkatkan kepuasan pengguna, membantu mencapai tujuan pengguna dengan lebih efektif dan efisien, serta meningkatkan loyalitas pengguna terhadap produk atau sistem tersebut. Sebaliknya, pengalaman pengguna yang buruk dapat menurunkan kepercayaan pengguna, menyebabkan frustrasi, dan mempengaruhi pengguna untuk beralih ke produk atau sistem yang lebih baik.

User Experience Questionnaire menurut Laugwitz (2018) adalah suatu alat bantu pengolahan data survei terkait pengalaman pengguna yang mudah diaplikasikan, terpercaya dan valid, yang bisa dipakai guna melengkapi data dari metode evaluasi lain dengan penilaian kualitas subjektif. *UEQ* ini ialah kuesioner yang dipakai guna mengukur pengalaman pemakai pada produk. *UEQ* dapat digunakan untuk mengkomparasi *user experience* dari dua produk, menguji apakah suatu produk mempunyai *user experience* yang mencukupi, dan mengetahui area yang membutuhkan pengembangan. *UEQ* membutuhkan waktu 3 sampai 5 menit untuk menyelesaikan kuesioner 26 item.

UEQ memiliki keunggulan dibandingkan berbagai kuesioner pengukuran pengalaman pengguna lainnya, seperti *QUIS*, *SUPR-Q*, dan *SUS*. Dari masalah kegunaan tradisional hingga elemen pengalaman pengguna, *UEQ* menawarkan seluruh pengalaman pengguna. Selain itu, *UEQ* menawarkan alat analitis yang membuatnya sederhana dan akurat untuk mengevaluasi data. Selain itu, *UEQ* dapat diakses dan bebas biaya untuk digunakan (Santoso et al., 2020). *User Experience Questionnaire (UEQ)* merupakan survei yang dirancang untuk mengukur seberapa baik suatu produk atau layanan memenuhi kebutuhan penggunanya. Laugwitz, Schrepp, dan Held pada Tahun 2005 mengembangkan *UEQ* dalam Bahasa Jerman. Saat ini, *UEQ* dapat digunakan tanpa membayar biaya lisensi dan dapat diakses dalam lebih dari 30 bahasa, termasuk bahasa Indonesia.

Kuesioner *UEQ* menurut (Nooriza, 2023) terdiri dari 26 pertanyaan yang dipecah menjadi 6 aspek pengalaman pengguna.

1. *Attractiveness* (Daya tarik): Kesan terhadap produk. Apakah pengguna menyukai atau tidak menyukai produk? Seberapa besar *Attractiveness* dari sebuah produk. Misal: bagus atau jelek, atraktif atau tidak atraktif.
2. *Efficiency* (Efisiensi): Kemungkinan suatu produk dapat digunakan dengan cepat dan efisien. Seberapa besar pengguna dapat menyelesaikan tugasnya tanpa usaha yang besar atau efisien. Misal: cepat atau lambat, praktis atau tidak praktis.
3. *Perspiciuity* (Kejelasan): Apakah memungkinkan menggunakan produk ini? Apakah mudah bagi pengguna untuk membiasakan diri

menggunakan produk ini?: Seberapa besar kejelasan dari sebuah produk. Misal: mudah dipahami atau sulit dipahami.

4. *Dependability* (Ketepatan): Apakah pengguna merasa dalam kontrol interaksi? Apakah interaksi dengan produk aman dan dapat diprediksi? Seberapa besar ketepatan yang dirasakan oleh pengguna melalui kontrol yang ia miliki. Misal: dapat diprediksi atau tidak dapat diprediksi, mendukung atau menghalangi.
5. *Stimulation* (Stimulasi): Apakah menarik dan menyenangkan untuk pengguna dalam menggunakan produk tersebut? Apakah pengguna merasa termotivasi untuk terus menggunakan produk? Seberapa besar motivasi untuk menggunakan produk. Misal: bermanfaat atau kurang bermanfaat, menarik atau tidak menarik.
6. *Novelty* (Kebaruan): Apakah desain produk inovatif dan kreatif? Apakah produk mampu mendapatkan perhatian pengguna? Seberapa kreatif atau besar kebaruan dari produk.

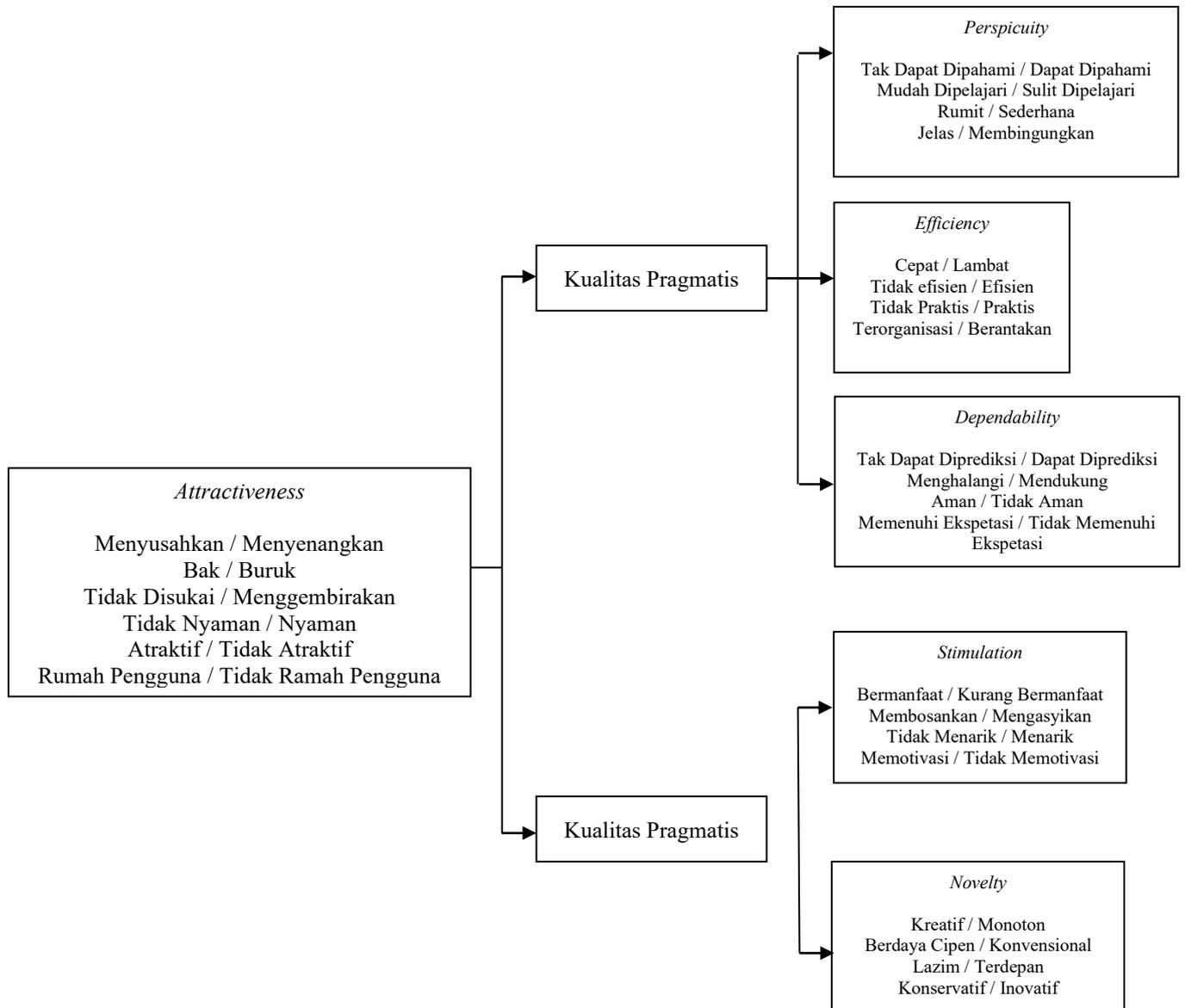
	1	2	3	4	5	6	7	
Menyusaahkan	0	0	0	0	0	0	0	Menyenangkan
Tidak dapat dipahami	0	0	0	0	0	0	0	Dapat dipahami
Kreatif	0	0	0	0	0	0	0	Monoton
Mudah dipelajari	0	0	0	0	0	0	0	Sulit dipelajari
Bermanfaat	0	0	0	0	0	0	0	Kurang bermanfaat
Membosankan	0	0	0	0	0	0	0	Mengasyikan
Tidak menarik	0	0	0	0	0	0	0	Menarik
Tidak dapat diprediksi	0	0	0	0	0	0	0	Dapat diprediksi
Cepat	0	0	0	0	0	0	0	Lambat
Berdaya cipta	0	0	0	0	0	0	0	Konvensional
Menghalangi	0	0	0	0	0	0	0	Mendukung
Baik	0	0	0	0	0	0	0	Buruk
Rumit	0	0	0	0	0	0	0	Sederhana
Tidak disukai	0	0	0	0	0	0	0	Menggembirakan
Lazim	0	0	0	0	0	0	0	Terdepan
Tidak Nyaman	0	0	0	0	0	0	0	Nyaman
Aman	0	0	0	0	0	0	0	Tidak aman
Memotivasi	0	0	0	0	0	0	0	Tidak memotivasi
Memenuhi ekspektasi	0	0	0	0	0	0	0	Tidak memenuhi ekspektasi
Tidak efisien	0	0	0	0	0	0	0	Efisien
Jelas	0	0	0	0	0	0	0	Membingungkan
Tidak praktis	0	0	0	0	0	0	0	Praktis
Terorganisasi	0	0	0	0	0	0	0	Berantakan
Atraktif	0	0	0	0	0	0	0	Tidak atraktif
Ramah pengguna	0	0	0	0	0	0	0	Tidak ramah pengguna
Konservatif	0	0	0	0	0	0	0	Inofatif

Gambar 2. Daftar Pertanyaan *UEQ*

Sumber : Laugwitz, Schrepp & Held (2008)

Skala *Perspicuity*, *Efficiency* dan *Dependability* termasuk ke dalam aspek kualitas pragmatis (*task-related*), sedangkan skala *Stimulation* dan *Novelty* termasuk ke dalam aspek kualitas hedonis (*not task-related*). Skala *Attractiveness* merupakan dimensi valensi murni dan diasumsikan bahwa penilaian terhadap skala ini dipengaruhi oleh aspek pragmatis dan hedonis

(Kushendriawan et al., 2021). Gambar berikut menunjukkan struktur skala *UEQ* (Schrepp et al., 2017).



Gambar 3. Pengelompokkan Pertanyaan

Sumber : Schrepp (2017)

2.2 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang menjadi referensi penelitian ini dirangkum dalam tabel berikut:

Tabel 1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Henim & Sari (2020)	Evaluasi <i>User Experience</i> Sistem Informasi Akademik Mahasiswa pada Perguruan Tinggi Menggunakan <i>User Experience Questionnaire</i>	Pengukuran dilakukan dengan menggunakan <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ)	Hasil dari evaluasi <i>user experience</i> menggunakan UEQ diperoleh untuk setiap aspek UEQ adalah daya tarik 1,375, kejelasan 1,552, efisiensi 1,354, ketepatan 1,377, stimulasi 1.346 dan kebaruan 0,855. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh aspek <i>user experience</i> memperoleh impresi positif.
2.	Novianti et al., (2024)	Evaluation Of <i>User Experience Of BRImo Applications Using User Experience Method Questionnaire (UEQ) And Heuristic Evaluation (HE)</i>	Penelitian ini menggunakan metode <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ) untuk mengevaluasi UX	Hasil penelitian pengujian kuesioner benchmark UEQ menunjukkan nilai pada skala attractiveness 1,61, efficiency 1,76 dan stimulation 1,52 mendapatkan kategori baik, sedangkan nilai dari skala perspecuity 1,72, dependability 1,48 dan novelty 0,75 termasuk kategori di atas rata-rata. Permasalahan pada aplikasi BRImo yang

No.	Nama	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
				ditemukan para ahli berpotensi menyulitkan pengguna
3.	Fariha et al., (2024)	Evaluation of User Experience for the OVO Application using the User Experience Questionnaire (UEQ) Method	Deskriptif	Dari hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa penilaian pengguna secara keseluruhan evaluasi yang telah dilakukan terhadap aplikasi OVO bersifat positif
4.	Kusumo & Suranto (2022)	Evaluasi <i>User Experience</i> Sistem Informasi Manajemen Tugas Akhir (SEKAWAN) Informatika Universitas Islam Indonesia Menggunakan Metode <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ)	Evaluasi desain UX pada sistem ini berdasarkan pada metode <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ)	Hasil penelitian ini yaitu pada pengujian desain evaluasi menurut responden pada seluruh aspek yaitu Daya Tarik (<i>attractiveness</i>), Kejelasan (<i>perspicuity</i>), Efisien (<i>efficiency</i>), Keandalan (<i>dependability</i>), Stimulasi (<i>stimulation</i>) dan Kebaruan (<i>novelty</i>) menghasilkan nilai positif. Rata-rata nilai tertinggi didapatkan oleh indikator atau aspek <i>efficiency</i> (1,80), sedangkan untuk nilai rata-rata terendah didapatkan oleh indikator atau aspek <i>novelty</i> (0.90)
5.	Giyai et al., (2024)	Evaluasi Pengalaman Pengguna pada	Metode kuantitatif dengan	Terdapat 5 variabel yang menyatakan hasil evaluasi positif

No.	Nama	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		Aplikasi Berbasis Seluler Laporkitong Memanfaatkan Kuesioner Pengalaman Pengguna (UEQ)	kuesioner pengalaman pengguna (UEQ)	dan netral, yaitu variabel Daya Tarik (rata-rata = 0,887), Kejelasan (rata-rata = 0,829), Efisiensi (rata-rata = 0,870), Ketepatan (rata-rata = 0,878), dan Stimulasi (rata-rata= 0,850). Namun, variabel Kebaruan mendapatkan hasil evaluasi netral (rata-rata = 0,274). Hasil benchmark untuk aplikasi berbasis seluler Laporkitong menunjukkan seluruh variabel yang termasuk pada kategori <i>below average</i>

Sumber: Berbagai Jurnal Penelitian (2025)