

**PENERAPAN SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN
PEMILIHAN BANK TERBAIK UNTUK PELAYANAN MOBILE
BANKING MENGGUNAKAN METODE MOORA**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

GILANG ADITYA RAMADHAN

11213038

**UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI**

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Nusa Mandiri

Jakarta

2022

PERSEMBAHAN

“Karena, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya, sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”

(QS al-Insyirah: 5-6).

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT, skripsi ini dipersembahkan untuk:

1. Kedua orang tua tercinta Bapak Teddy Apriyadi dan Ibu Iip Hanipah yang telah memberikan dukungan moral, spiritual serta materil, yang telah membesarkan saya.
2. Adik ku tercinta Kresna Malikul Mukhis yang selalu memberi motivasi, memberiku semangat, dan dukungan serta mendoakanku agar cepet lulus.
3. Sahabat-sahabat tercinta dan orang-orang yang aku sayangi yang selalu memberikan semangat serta membantu terselesaikannya skripsi ini.

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gilang Aditya Ramadhan
NIM : 11213038
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya buat dengan judul: **“Penerapan Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Bank Terbaik Untuk Pelayanan Mobile Banking Menggunakan Metode Moora”**, adalah asli (orisinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila di kemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **Universitas Nusa Mandiri** dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 28 Desember 2022

Yang menyatakan,



Gilang Aditya Ramadhan

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Gilang Aditya Ramadhan
NIM : 11213038
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul: **“Penerapan Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Bank Terbaik Untuk Pelayanan Mobile Banking Menggunakan Metode Moora”**, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Nusa Mandiri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 28 Desember 2022
Yang menyatakan,



Gilang Aditya Ramadhan

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

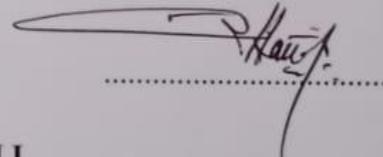
Nama : Gilang Aditya Ramadhan
NIM : 11213038
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Penerapan Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Bank Terbaik untuk Pelayanan Mobile Banking Menggunakan Metode MOORA

Telah dipertahankan pada periode 2022-2 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 17 Januari 2023

PEMBIMBING SKRIPSI

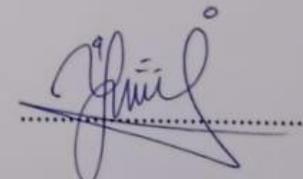
Dosen Pembimbing : Akmaludin, S. Kom, MMSI



.....

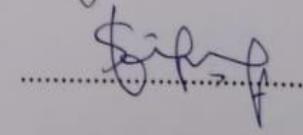
DEWAN PENGUJI

Penguji I : Yuni Eka Achyani, M. Kom



.....

Penguji II : Shinta Oktaviana, M. Kom



.....

PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi yang berjudul **“Penerapan Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Bank Terbaik Untuk Pelayanan Mobile Banking Menggunakan Metode Moora”** adalah hasil karya tulis asli GILANG ADITYA RAMADHAN dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama : Gilang Aditya Ramadhan

Alamat : Jl. Sindang Utara, Cigadung, Kertahayu, RT/RW 005/012,

Kel. Sindangrasa, Kec. Ciamis, Kab. Ciamis, Jawa Barat

No. Telp : 085322771140

E-mail : adityagilang980@gmail.com

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik. Dimana Skripsi ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul Skripsi, yang penulis ambil sebagai berikut, **“PENERAPAN SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN PEMILIHAN BANK TERBAIK UNTUK PELAYANAN MOBILE BANKING MENGGUNAKAN METODE MOORA”**.

Tujuan penulisan Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Universitas Nusa Mandiri. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian (eksperimen), observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan Skripsi ini tidak akan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri.
2. Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri.
3. Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri.
4. Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri.
5. Bapak Akmaludin, S.Kom, MMSI selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
6. Bapak/ibu dosen Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan penulis dengan semua bahan yang diperlukan.
7. Staff / karyawan / dosen di lingkungan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri.

8. Orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan moral maupun spritual.
9. Rekan-rekan mahasiswa kelas 11.8A.06.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

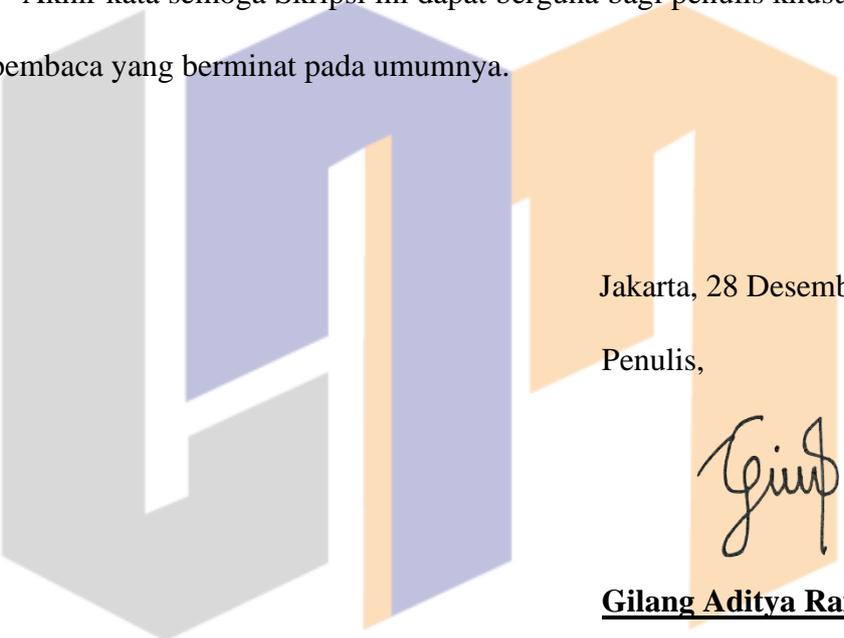
Akhir kata semoga Skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Jakarta, 28 Desember 2022

Penulis,



Gilang Aditya Ramadhan



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRAK

Gilang Aditya Ramadhan (11213038), “Penerapan Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Bank Terbaik Untuk Pelayanan Mobile Banking Menggunakan Metode Moora”

Perkembangan layanan jasa perbankan melalui smartphone atau yang dikenal dengan mobile banking, dimana banyak layanan ditawarkan. Sehingga banyak layanan mobile banking dari berbagai transaksi perbankan, seperti BCA Mobile, BNI Mobile Banking, BRImo BRI, dan Livin' by Mandiri. Layanan transaksi perbankan tersebut bersaing mengeluarkan layanan mobile banking dengan berbagai macam kriteria kegunaan pemakaian untuk menarik minat nasabah. Sehingga membuat nasabah bingung untuk memilih mobile banking, maka dari itu dibutuhkan sistem pendukung keputusan menggunakan metode MOORA untuk memecahkan masalah tersebut. Tujuan dari penelitian ini untuk membantu memudahkan nasabah dalam memilih bank terbaik untuk pelayanan mobile banking sesuai kriteria dengan menerapkan metode MOORA. Hasil perhitungan menunjukkan masing-masing layanan transaksi perbankan diantaranya BCA Mobile memiliki nilai Y_i sebesar 0,3668, BNI Mobile Banking memiliki nilai Y_i sebesar 0,3391, BRImo BRI memiliki nilai Y_i sebesar 0,3578, dan Livin' by Mandiri memiliki nilai Y_i sebesar 0,3356. Hasil dari penelitian ini yaitu ditentukan bahwa BCA Mobile terpilih sebagai layanan transaksi perbankan dengan mobile banking terbaik.

Kata Kunci: Mobile Banking, Layanan Transaksi Perbankan, Metode MOORA.

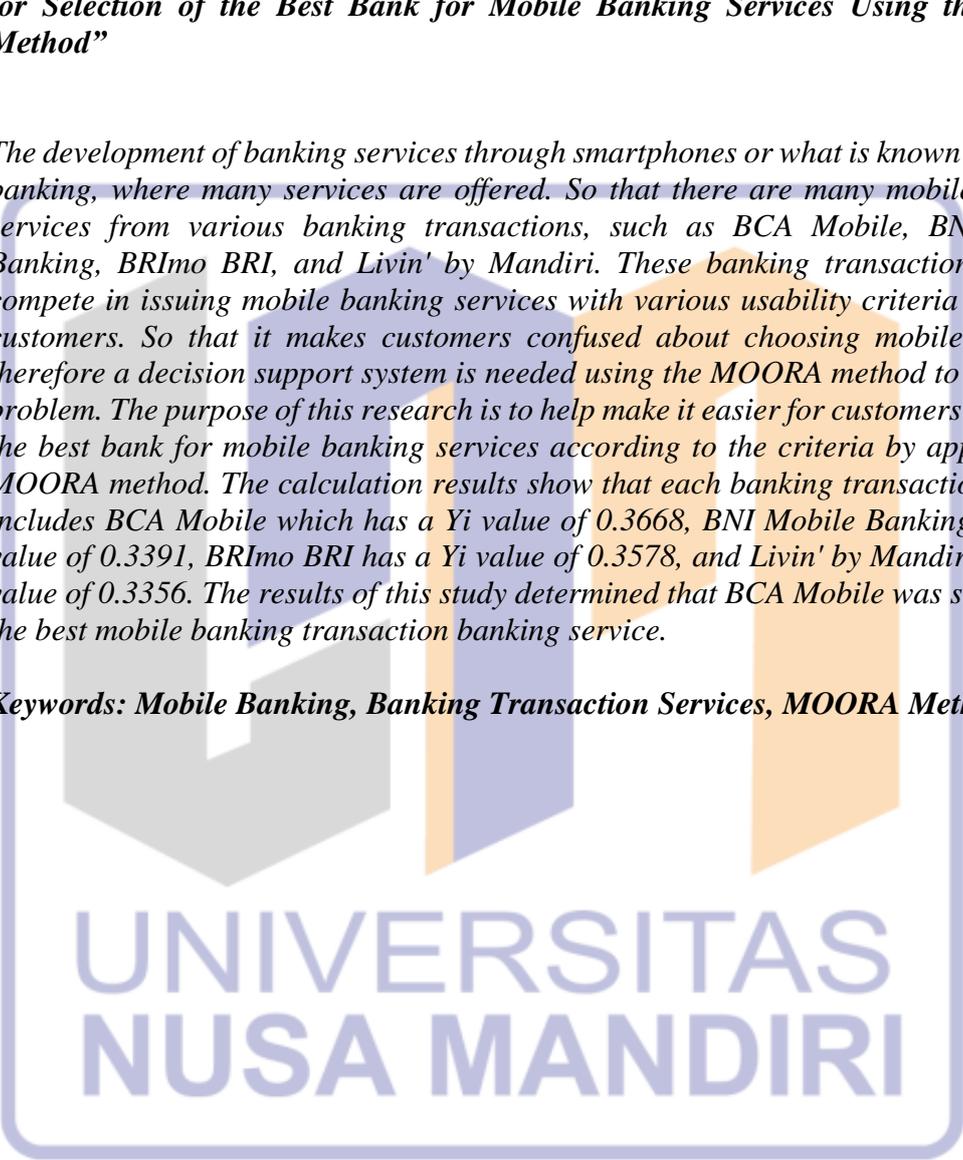
UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRACT

Gilang Aditya Ramadhan (11213038), “Application of the Decision Support System for Selection of the Best Bank for Mobile Banking Services Using the Moora Method”

The development of banking services through smartphones or what is known as mobile banking, where many services are offered. So that there are many mobile banking services from various banking transactions, such as BCA Mobile, BNI Mobile Banking, BRImo BRI, and Livin' by Mandiri. These banking transaction services compete in issuing mobile banking services with various usability criteria to attract customers. So that it makes customers confused about choosing mobile banking, therefore a decision support system is needed using the MOORA method to solve this problem. The purpose of this research is to help make it easier for customers to choose the best bank for mobile banking services according to the criteria by applying the MOORA method. The calculation results show that each banking transaction service includes BCA Mobile which has a Y_i value of 0.3668, BNI Mobile Banking has a Y_i value of 0.3391, BRImo BRI has a Y_i value of 0.3578, and Livin' by Mandiri has a Y_i value of 0.3356. The results of this study determined that BCA Mobile was selected as the best mobile banking transaction banking service.

Keywords: Mobile Banking, Banking Transaction Services, MOORA Method.



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR PUSTAKA

- [1] T. Yuniati, R. Pramukty, and S. Siburian, "Pengaruh Persepsi Fraud Dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Layanan Mobile Banking (Nasabah Bank Umum Pengguna Layanan Mobile Banking)," *J. Ilm. Akunt. dan Manaj.*, vol. 18, no. 1, 2022, [Online]. Available: <http://ejurnal.ubharajaya.ac.id/index.php/JIAM/article/view/1102%0Ahttp://ejurnal.ubharajaya.ac.id/index.php/JIAM/article/download/1102/857>.
- [2] A. Fandi, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking PT Bank Syariah Mandiri Surabaya," *J. Ekon. Islam*, vol. 2, no. 3, pp. 110–117, 2019, [Online]. Available: <http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jei/>.
- [3] R. Marginingsih, "Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI Mobile di Kota Depok)," *Monet. - J. Akunt. dan Keuang.*, vol. 7, no. 1, pp. 24–31, 2020, doi: 10.31294/moneter.v7i1.7475.
- [4] T. Chaidir, I. Ro'is, and Akhmad Jufri, "Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Pada Bank Konvensional dan Bank Syariah di Nusa Tenggara Barat: Pembuktian Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)," *Elastisitas - J. Ekon. Pembang.*, vol. 3, no. 1, pp. 61–76, 2021, doi: 10.29303/e-jep.v3i1.37.
- [5] M. O. Pranoto and R. G. Setianegara, "ANALISIS PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING (Studi Kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang Pandanaran)," *Keunis*, vol. 8, no. 1, p. 1, 2020, doi: 10.32497/keunis.v8i1.2117.
- [6] Ahmadi and D. C. E. Lisapaly, *Efektivitas Penerapan Pembelajaran Daring di Tengah Badai COVID-19*. Bandung: Media Sains Indonesia, 2022.
- [7] F. Sulianta, *Strategi Merancang Arsitektur Sistem Informasi Masa Kini*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2019.
- [8] A. Rozaq, *Konsep Perancangan Sistem Informasi Bisnis Digital*. Banjarmasin: Poliban Press, 2020.
- [9] M. T. I. Ferry Susanto, S.Kom., *Pengenalan Sistem Pendukung Keputusan*. Yogyakarta: Deepublish, 2020.
- [10] L. A. Latif, M. Jamil, and S. H. Abbas, *Buku Ajar: Sistem Pendukung Keputusan Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- [11] H. Asnal, Agustin, T. A. Fitri, and M. K. Anam, "Sistem Pendukung Keputusan Penunjukan Supplier Pengadaan Perangkat Kesehatan Pada Instalasi Farmasi RSUD Arifin Achmad Pekanbaru Dengan Metode Multifactor Evaluation Process," *SATIN - Sains dan Teknol. Inf.*, vol. 6, no. 1, pp. 98–105, 2020, [Online]. Available: <http://jurnal.sar.ac.id/index.php/satin>.
- [12] W. Apriani, "Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Pimpinan Dengan Metode Multi Attribute Utility Theory (MAUT) di PT.Sagami Indonesia," *J. Mantik*, vol. 3, no. 2, pp. 10–20, 2019, [Online]. Available: <https://iocscience.org/ejournal/index.php/mantik/index>.

- [13] D. A. Ridwan and B. Rahman, "Sistem Pendukung Keputusan Penentuan Penerimaan Raskin (Beras Miskin) Pada Kecamatan Kendari Barat Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process (Ahp)," *Simtek J. Sist. Inf. dan Tek. Komput.*, vol. 4, no. 1, pp. 25–31, 2019, doi: 10.51876/simtek.v4i1.45.
- [14] C. Fadlan, A. P. Windarto, and I. S. Damanik, "Penerapan Metode MOORA pada Sistem Pemilihan Bibit Cabai (Kasus: Desa Bandar Siantar Kecamatan Gunung Malela)," *J. Appl. Informatics Comput.*, vol. 3, no. 2, pp. 42–46, 2019, doi: 10.30871/jaic.v3i2.1324.
- [15] Z. A. Zulkifly, N. Brasit, M. S. Alhaqqi, and S. Adelia, "Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Mobile Banking dengan Pendekatan Metode E-Servqual," *JBMI (Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Inform.)*, vol. 19, no. 1, pp. 61–79, 2022, doi: 10.26487/jbmi.v19i1.21337.
- [16] D. Triyanti, R. F. Kaban, and M. Iqbal, "Peran Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tomang)," *J. Muhammadiyah Manaj. Bisnis*, vol. 2, no. 1, pp. 181–192, 2021, doi: 10.24853/jmmb.2.1.181-192.
- [17] A. A. K. Sulmi, M. Awaluddin, I. Gani, and M. Kara, "Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Empiris Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Alauddin Makassar)," *Islam. Banking, Econ. Financ. J.*, vol. 1, no. 2, pp. 59–73, 2021.
- [18] I. Aini, Windari, and R. W. Lubis, "Analisis Minat Mahasiswa Dalam Menggunakan Mobile Banking," *J. Perbank. SYARIAH*, vol. 1, no. 1, pp. 50–69, 2021.
- [19] I. A. Lestari and L. Umilah, "Persepsi Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kemudahan Dalam Bertransaksi," *Transekonomika Akuntansi, Bisnis dan Keuang.*, vol. 2, no. 5, pp. 37–46, 2022, doi: 10.55047/transekonomika.v2i5.173.
- [20] N. Nurdin, I. Musywarah, N. Nurfitriani, and A. Jalil, "Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)," *J. Ilmu Perbank. dan Keuang. Syariah*, vol. 2, no. 1, pp. 87–104, 2020, doi: 10.24239/jipsya.v2i1.24.87-104.
- [21] M. Rizki, M. Arhami, and Huzeni, "Perbaikan Algoritma Naive Bayes Classifier Menggunakan Teknik Laplacian Correction," *J. Teknol.*, vol. 21, no. 1, pp. 39–45, 2021.
- [22] S. Hadi and N. Novi, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking," *Optim. J. Ekon. dan Pembang.*, vol. 5, no. 1, pp. 55–67, 2019, doi: 10.12928/optimum.v5i1.7840.
- [23] G. Ramadhan, "Hasil Pengolahan Data Penelitian Menggunakan Metode MOORA." Jakarta, 2022.