

**ANALISA USEBILITY TESTING PADA APLIKASI MOBILE
BANKING UNTUK MENGUKUR KEPUASAN PENGGUNA**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

Dwi Cahyo Putra

11212974

**UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI**

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Nusa Mandiri

Jakarta

2022

PERSEMBAHAN

Dengan ini, Penulis mempersembahkan skripsi ini untuk:

1. Waktu adalah hal yang paling berharga dalam hidup kita dan orang-orang yang rela mengorbankan waktu mereka untuk orang lain pantas mendapatkan rasa hormat dan terima kasih. Terima kasih atas keterlibatan dan waktunya. Skripsi ini adalah persembahan saya.
2. Skripsi ini saya dedikasikan untuk orang-orang yang sangat saya sayangi: Bapak, Ibu, kakak, adik dan teman-teman. Terkadang, ketika saya kehilangan kepercayaan pada diri saya sendiri, kalian di sini untuk percaya pada saya. Terkadang, ketika semuanya salah, kalian tampak dekat dan memperbaiki semuanya.
3. Setiap pagi saya berterima kasih kepada Allah SWT karena telah membantu saya. Setiap pagi saya berterima kasih pada diri saya karena menjadi diri saya sendiri. Setiap pagi saya berterima kasih kepada kalian karena telah mendukung saya dan bersama saya, apapun yang terjadi. Skripsi ini adalah persembahan saya untuk kalian semua.



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dwi Cahyo Putra
NIM : 11212974
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya buat dengan judul: "**Analisa Usability Testing Pada Aplikasi Mobile Banking Untuk Mengukur Kepuasan Pengguna**", 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 dikemudian 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 : 12 Januari 2023

Yang menyatakan



Dwi Cahyo Putra

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Dwi Cahyo Putra
NIM : 11212974
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 Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul: "**Analisa Usability Testing Pada Aplikasi Mobile Banking Untuk Kepuasan Pengguna**", beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini 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 : 12 Januari 2023

Yang menyatakan



Dwi Cahyo Putra

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Dwi Cahyo Putra
NIM : 11212974
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : ANALISA USEBILITY TESTING PADA APLIKASI
MOBILE BANKING UNTUK MENGUKUR
KEPUASAN PENGGUNA

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, 20 Januari 2023

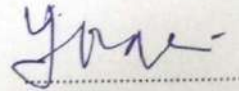
PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : Sukmawati Anggraeni Putri, M.
Kom

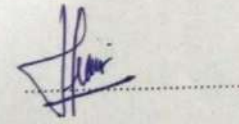


DEWAN PENGUJI

Penguji I : Ani Yoraeni, S. Pd, M. Kom



Penguji II : Heriyanto, S.Kom, M.Kom



PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi yang berjudul “**Analisa Usability Testing Pada Aplikasi Mobile Banking Untuk Mengukur Kepuasan Pengguna**” adalah hasil karya tulis asli DWI CAHYO PUTRA 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	: Dwi Cahyo Putra
Alamat	: Jl. Kampung Rambutan Rt.04 Rw.11 No 11
No.Telp	: 085813201713
E-mail	: dcahyop19@gmail.com

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik. Adapun judul Skripsi, yang penulis ambil sebagai berikut, **“Analisa Usability Testing Pada Aplikasi Mobile Banking Untuk Mengukur Kepuasan Pengguna”**.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan mata kuliah Skripsi di Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri. Namun, karya ini tidak akan selesai tanpa orang-orang tercinta di sekeliling saya yang mendukung dan membantu. Terima kasih saya sampaikan kepada:

Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Dwiza Riana, S.si, M.M. Selaku Rektor Universitas Nusa Mandiri
2. Bapak Arif Hidayat, S. S, M. Hum selaku Warek 2 Bidang Non Akademik
3. Ibu Sukmawati Anggraeni Putri, M.Kom selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan berbagai pengalaman kepada penulis.
4. Segenap Dosen Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Nusa Mandiri (UNM) yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama kuliah dan seluruh staf yang selalu sabar melayani segala administrasi selama proses penelitian ini.
5. Kepada keluarga yang telah mendoakan dan mengajari saya, disetiap proses dan langka yang saya kerjakan.
6. Rekan-rekan mahasiswa kelas 11.8A.06. yang telah membantu dan memberikan masukan kepada saya

Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan di masa yang akan datang.

Bekasi, 12 Januari 202

Penulis



DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL SKRIPSI.....	i
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH ...	Error! Bookmark not defined.
PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI....	Error! Bookmark not defined.
PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang Masalah	2
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Rumusan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Luaran Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 <i>Mobile Banking (M-Banking)</i>	6
2.1.2 Kepuasan Pengguna	6
2.1.3 <i>Usability Testing</i>	7
2.2 Penelitian Terkait.....	6
2.3 Tinjauan Objek Penelitian.....	7
2.3.1 Digibank	7
2.3.2 BCA Mobile.....	9
2.3.3 BNI Mobile	12
BAB III METODE PELAKSANAAN.....	15
3.1 Tahapan Penelitian	16
3.2 Metode Peneltian	Error! Bookmark not defined.

3.2.1	Metode Kuantitatif	16
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data.....	17
3.2.3	Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.4	Populasi dan Sampel.....	20
3.3	Analisa Data	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		25
4.1	Hasil dan Pembahasan	25
4.1.1	Penyajian Data	25
4.1.2	Analisis Data.....	27
4.2	Potensi Hasil.....	48
BAB V PENUTUP		57
5.1	Kesimpulan	57
5.2	Saran	57
DAFTAR PUSTAKA.....		58
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		59
LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI.....		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN		61
Lampiran A.....		63
Lampiran B.....		91
Lampiran C.....		92

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Grafik Pengguna Mobile Banking Tahun 2022.....	3
Gambar II. 1 Tampilan Beranda Digibank.....	8
Gambar II. 2 Tampilan Menu Transfer Pada Digibank	9
Gambar II. 3 Tampilan Menu Bayar dan Beli pada Digibank	9
Gambar II. 4 Tampilan Beranda Pada Aplikasi BCA Mobile.....	10
Gambar II. 5 Tampilan Menu Transfer Pada Aplikasi BCA Mobile	11
Gambar II. 6 Tampilan Menu Transfer Pada Aplikasi BCA Mobile	11
Gambar II. 7 Tampilan Home Aplikasi BNI Mobile.....	12
Gambar II. 8 Menu Transfer Pada BNI Mobile	13
Gambar II. 9 Tampilan Menu Pembayaran Pada Aplikasi BNI Mobile.....	14
Gambar III. 1 Kerangka Pemikiran.....	20
Gambar III. 2 Tahap Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Gambar IV. 1 Hasil Uji Normalitas pada Aplikasi Digibank.....	33
Gambar IV. 2 Hasil Uji Normalitas pada Aplikasi BCA Mobile	33
Gambar IV. 3 Hasil Uji Normalitas pada Aplikasi BNI Mobile	34
Gambar IV. 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas pada Aplikasi Digibank	39
Gambar IV. 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas pada Aplikasi BCA Mobile	39
Gambar IV. 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas pada Aplikasi BNI Mobile.....	39
Gambar IV. 7 Nilai rata-rata TCR.....	56

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel II. 1 Tabel Skala Likert.....	6
Tabel III. 1 Pertanyaan Kuesioner	19
Tabel IV. 1 Kuisisioner Responden Berdasarkan Umur	25
Tabel IV. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	26
Tabel IV. 3 Responden Berdasarkan Domisili	26
Tabel IV. 4 Hasil Uji Validitas Pada Aplikasi Digibank	28
Tabel IV. 5 Hasil Uji Validitas Pada Aplikasi BCA Mobile.....	29
Tabel IV. 6 Hasil Uji Validitas pada Aplikasi BNI Mobile	30
Tabel IV. 7 Hasil Uji Reliabilitas pada Aplikasi Digibank.....	30
Tabel IV. 8 Hasil Uji Reliabilitas pada Aplikasi BCA Mobile	31
Tabel IV. 9 Hasil Uji Reliabilitas pada Aplikasi BNI Mobile	32
Tabel IV. 10 Hasil Uji Autokorelasi pada Aplikasi Digibank.....	35
Tabel IV. 11 Hasil Uji Autokorelasi pada Aplikasi BCA Mobile	35
Tabel IV. 12 Hasil Uji Autokorelasi pada Aplikasi BNI Mobile	36
Tabel IV. 13 Hasil Uji Multikolinieritas pada Aplikasi Digibank.....	36
Tabel IV. 14 Hasil Uji Multikolinieritas pada Aplikasi BCA Mobile.....	37
Tabel IV. 15 Hasil Uji Multikolinieritas pada Aplikasi BNI Mobile	38
Tabel IV. 16 Koefisien Determinasi R^2 pada Aplikasi Digibank	40
Tabel IV. 17 Koefisien Determinasi R^2 pada Aplikasi BCA Mobile	40
Tabel IV. 18 Koefisien Determinasi R^2 pada Aplikasi BNI Mobile.....	41
Tabel IV. 19 Koefisien Determinasi Uji t pada Aplikasi Digibank.....	42
Tabel IV. 20 koefisien Determinasi Uji t pada Aplikasi BCA Mobile	41
Tabel IV. 21 Koefisien Determinasi Uji t pada Aplikasi BNI Mobile	45
Tabel IV. 22 Koefisien Determinasi Uji F pada Aplikasi Digibank.....	46
Tabel IV. 23 Koefisien Determinasi Uji F pada Aplikasi BCA Mobile	47
Tabel IV. 24 Koefisien Determinasi Uji F pada Aplikasi BNI Mobile	47
Tabel IV. 25 Tabel Analisa Kuesioner Digibank Mobile	48
Tabel IV. 26 Tabel Analisa kuesioner BCA Mobile	51
Tabel IV. 27 Tabel Analisa Kuisisioner BNI Mobile	54

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A	61
Lampiran A.1 Kuesioner Penelitian (Data Responden).....	61
Lampiran A.2 Kuesioner Digibank	62
Lampiran A.3 Kuesioner BCA Mobile	66
Lampiran A.4 Kuesioner BNI Mobile	70
Lampiran A.5 Tabulasi Digibank	74
Lampiran A.6 Tabulasi BCA Mobile	75
Lampiran A.7 Tabulasi BNI Mobile	76
Lampiran A.8 R Tabel	77
Lampiran A.9 T Tabel	78
Lampiran A.10 F Tabel	79
Lampiran A.11 Tabel Validitas dan Reliabilitas Digibank	80
Lampiran A.12 Tabel Validitas dan Reliabilitas BCA Mobile	83
Lampiran A.13 Tabel Validitas dan Reliabilitas BNI Mobile	86
Lampiran B.1 Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme.....	89
Lampiran C.1 Bukti Submit Jurnal.....	90

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRAK

Dwi Cahyo Putra (11212974), Analisa Usability Testing Pada Aplikasi Mobile Banking Untuk Kepuasan Pengguna

Perkembangan teknologi saat ini telah menciptakan dunia baru dalam melakukan bisnis dengan teknologi baru untuk mengelola dan mengatur. Kemudahan yang ditawarkan menjadikan aplikasi berbasis mobile ini sebagai sarana yang dapat membuat proses bisnis lebih efisien pada suatu organisasi. Adapun permasalahan yang diambil yaitu Kepuasan pengguna terhadap aplikasi mobile banking, Variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Serta menggunakan beberapa variabel dalam penelitian ini yaitu *understandability*, *learnability*, *operability*, *attractiveness*, dan *satisfaction*. Segala kemudahan ini dikemas dan ditawarkan oleh bank dengan layanan *mobile banking*. Karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pengguna pada ketiga aplikasi *mobile banking* tersebut, dan juga variabel yang mempengaruhi kepuasan penggunanya dengan analisa *usability testing*. Dari hasil penelitian ini, diketahui pada *Digibank Mobile* dan *BNI Mobile*, variabel yang mempengaruhi kepuasan adalah *attractiveness*, sedangkan *understandability*, *operability* dan *learnability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan atau *satisfaction*. Pada *BCA Mobile*, variabel *learnability* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna, sedangkan *operability*, *understandability* dan *attractiveness* tidak berpengaruh signifikan.

Kata Kunci: *Mobile Banking, Kepuasan, Usability*



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRACT

Dwi Cahyo Putra (11212974), *Usability Testing Analysis On Mobile Banking Applications To Measure User Satisfaction*

Current technological developments have created a new world of doing business with new technologies to manage and regulate. The convenience offered makes this mobile-based application a tool that can make business processes more efficient in an organization. The problems taken are user satisfaction with mobile banking applications, variables that affect user satisfaction. As well as using several variables in this study, namely understandability, learnability, operability, attractiveness, and satisfaction. All of these conveniences are packaged and offered by banks with mobile banking services. Therefore, the purpose of this study is to determine user satisfaction with the three mobile banking applications, as well as variables that affect user satisfaction with usability testing analysis. From the results of this study, it is known that at Digibank Mobile and BNI Mobile, the variables that affect satisfaction are attractiveness, while understandability, operability and learnability have no significant effect on satisfaction. At BCA Mobile, the learnability variable has an influence on user satisfaction, while operability, understandability and attractiveness have no significant effect.

Key Word: Mobile Banking, Satisfaction, Usability



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. W. A. Wibowo, "Analisis Usabilitas Pada Aplikasi Mandiri Online," *J@ti Undip J. Tek. Ind.*, vol. 15, no. 1, p. 11, 2020, doi: 10.14710/jati.15.1.11-19.
- [2] S. Kasus, *Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi*. 2018.
- [3] L. Belakang, "TEKNOLOGI INFORMASI DAN PENGARUHNYA TERHADAP TINGKAT KECEMASAN BEKERJA KARYAWAN DI BANK," vol. III, no. 2, pp. 47–59, 2019.
- [4] N. Nurdin, I. Musyawarah, 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.
- [5] I. Mahardhika, H. Kusumawardhana, N. H. Wardani, and A. Reza, "Evaluasi Usability Pada Aplikasi BNI Mobile Banking Dengan Menggunakan Metode Usability Testing dan System Usability Scale (SUS)," vol. 3, no. 8, pp. 7708–7716, 2019.
- [6] A. R. Dewi and A. Fauzi, "Analisa usability testing pada aplikasi mobile dompet digital untuk mengukur kepuasan pengguna".
- [7] A. Putri and A. D. Indriyanti, "Evaluasi Usability Aplikasi BTN Mobile dengan Metode User Experience Questionnaire dan Heuristic Evaluation," *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 3, no. 2, pp. 49–59, 2022.
- [8] S. Anwar, E. R. Yulia, P. S. Informasi, and U. N. Mandiri, "Sistem informasi staff loan and documentation (sladu) pada pt. bank dbs indonesia," vol. 1, no. 2, pp. 49–56, 2020.
- [9] R. Firmansyah, "USABILITY TESTING DENGAN USE QUESTIONNAIRE PADA APLIKASI SIPOLIN PROVINSI JAWA BARAT," vol. 6, no. 1, pp. 1–7, 2018.
- [10] N. A. Murti, "ANALISIS USABILITY TESTING PADA APLIKASI TRANSPORTASI ONLINE UNTUK," vol. 7, no. 1, pp. 19–24, 2020.
- [11] K. Mata, "Analisis Usability Pada Aplikasi Mobile Pemeriksa," vol. 8, no. 2, 2021.
- [12] D. Putri Sekti Ari and L. Hanum, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Djp Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual," *Profit*, vol. 15, no. 01, pp. 104–111, 2021, doi: 10.21776/ub.profit.2021.015.01.11.
- [13] K. Benuf, S. Mahmudah, and E. A. Priyono, "Perlindungan Hukum Terhadap Keamanan Data Konsumen Financial Technology Di Indonesia," *Refleks. Huk. J. Ilmu Huk.*, vol. 3, no. 2, pp. 145–160, 2019, doi: 10.24246/jrh.2019.v3.i2.p145-160.
- [14] I. Imron, "Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meubele Berkah Tangerang," *Indones. J. Softw. Eng.*, vol. 5, no. 1, pp. 19–28, 2019, doi: 10.31294/ijse.v5i1.5861.
- [15] A. P. Tarigan, D. S. Tanjung, and D. Anzelina, "Pengaruh Metode Pembelajaran Sq3R Terhadap Hasil Belajar Siswa Pada Tema Indahnya Kebersamaan Kelas Iv Sdn 040549 Pebulan," *J. Handayani*, vol. 11, no. 2, pp. 1–10, 2020.