

**ANALISIS *USABILITY* PADA APLIKASI *MOBILE BANKING*
MENGUNAKAN *SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)***



TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

Oleh:

RIZKI MUHAMMAD SHAFAR

11211751

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Nusa Mandiri

Jakarta

2025

PERSEMBAHAN

"Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan."

(QS. Al-Mujadilah: 11)

Alhamdulillah Rabbil 'Alamin, puji syukur senantiasa kupanjatkan kepada Allah SWT, yang Maha Segalanya. Atas limpahan cinta dan kasih sayang-Nya, aku diberikan kekuatan, dibekali dengan iman, ilmu, serta diperkenalkan dengan makna cinta yang sesungguhnya. Shalawat dan salam tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, kekasih Allah, teladan terbaik bagi seluruh umat manusia.

Skripsi yang berjudul **"ANALISIS *USABILITY* PADA APLIKASI *MOBILE BANKING* MENGGUNAKAN *SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)*"** ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Nusa Mandiri.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan dukungan, doa, serta bantuan, baik secara moral maupun material. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Achmad Farhan dan Ibu Habibah, atas doa, cinta, dan pengorbanan yang tiada henti.
2. Adik-adikku, Siti Ridzka Ramadika dan Siti Firsha Humaira, yang selalu menjadi penghibur di kala lelah.
3. Saudara-saudaraku, atas segala doa dan dukungan yang telah diberikan.
4. Teman-teman seperjuangan yang senantiasa memberikan semangat hingga

terselesaikannya skripsi ini.

5. Seluruh dosen dan pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah membantu dalam penyusunan karya ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pembaca.



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rizki Muhammad Shafar
NIM : 11211751
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat dengan judul:

"Analisis Usability Pada Aplikasi Mobile Banking Menggunakan System Usability Scale (SUS)" 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 : 1 Agustus 2025

Yang menyatakan,



Rizki Muhammad Shafar

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rizki Muhammad Shafar

NIM : 11211751

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Teknologi Informasi

Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri**, Hak Bebas Royalti *Non-Eksklusif* (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul "**Analisis Usability Pada Aplikasi Mobile Banking Menggunakan System Usability Scale (SUS)**" 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 ijin 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 Jakarta, 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 : 1 Agustus 2025

Yang menandatangani

Rizki Muhammad Shafar

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Rizki Muhammad Shafar
NIM : 11211751
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Sarjana (S1)
Judul Tugas Akhir : ANALISIS USABILITY PADA APLIKASI MOBILE BANKING MENGGUNAKAN SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)

Telah dipertahankan pada periode 2025-1 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, 22 Agustus 2025

PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Dosen Pembimbing : Indah Purnamasari, S.T., M.Kom.



DEWAN PENGUJI

Penguji I : Syaifur Rahmatullah A.R, M.Kom.



Penguji II : Sulistianto, S.ST., S.Pd., M.M., M.Kom.



PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Tugas Akhir yang berjudul “**Analisis *Usability* Pada Aplikasi *Mobile banking* Menggunakan *System Usability Scale (SUS)***” adalah hasil karya tulis asli Rizki Muhammad Shafar 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 : Rizki Muhammad Shafar

Alamat : Jl. Mampang Prapatan II Gg Kamboja Rt 10 Rw 03 Jakarta Selatan

No.Telp : 089637803236

E-mail : kikishafar290402@gmail.com

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

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 Tugas Akhir ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul Tugas Akhir, yang penulis ambil sebagai berikut, **“Analisis Usability Pada Aplikasi *Mobile banking* Menggunakan *System Usability Scale (SUS)*”**.

Tujuan penelitian Tugas Akhir 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 Tugas Akhir 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. Ibu Indah Purnamasari S,T M. Kom Selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir
6. Bapak/Ibu Dosen Program Studi InFormatika Universitas Nusa Mandiri
7. Staff/Karyawan/Dosen Di Lingkungan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri
8. Orang Tua Tercinta Yang Telah Memberikan Dukungan Moral Maupun Spiritualviii
9. Rekan-Rekan Mahasiswa Kelas 11.8A.01

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir 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 Tugas Akhir ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Jakarta, 01 Agustus 2025

Penulis

Rizki

Rizki Muhammad Shafar



ABSTRAK

Rizki Muhammad Shafar (11211751), Analisis *Usability* Pada Aplikasi *Mobile banking* Menggunakan *System Usability Scale (SUS)*

Perkembangan teknologi perbankan digital mendorong pemanfaatan aplikasi *Mobile banking* sebagai sarana transaksi yang praktis dan efisien. Namun, berbagai kendala seperti saldo yang berkurang tanpa transaksi berhasil, kesulitan login, aplikasi sering *error* atau *crash*, serta ketidaksesuaian dan keterbatasan fitur masih sering dikeluhkan pengguna. Permasalahan ini menghambat kenyamanan dan kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan *Mobile banking*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat *usability* pada tiga aplikasi *Mobile banking*, yaitu *Bale by BTN*, *Livin' by Mandiri*, dan *BCA Mobile*, dengan menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*. Metode ini dipilih karena sederhana, efisien, serta mampu memberikan gambaran kuantitatif mengenai persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan aplikasi. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 300 responden yang telah menggunakan aplikasi selama minimal tiga bulan. Analisis dilakukan terhadap lima aspek utama *usability*, yaitu *Learnability*, *Efficiency*, *Memorability*, *Errors*, dan *Satisfaction*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *BCA Mobile* memperoleh skor *usability* tertinggi dengan tingkat kepuasan yang konsisten, *Livin' by Mandiri* dinilai cukup ramah pengguna namun memerlukan peningkatan stabilitas teknis, sedangkan *Bale by BTN* memiliki skor terendah sehingga memerlukan perbaikan pada desain antarmuka, navigasi, dan konsistensi fitur. Temuan ini menegaskan bahwa tingkat *usability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna serta keberhasilan implementasi aplikasi *Mobile banking*. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengembang dalam meningkatkan kualitas aplikasi guna memenuhi kebutuhan pengguna yang dinamis.

Kata Kunci : *Usability, System Usability Scale, Mobile banking*

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRACT

Rizki Muhammad Shafar (11211751), Usability Analysis on Mobile banking Applications Using the System Usability Scale (SUS)

The development of digital banking technology encourages the use of mobile banking applications as a practical and efficient means of transaction. However, various obstacles such as reduced balances without successful transactions, login difficulties, frequent application errors or crashes, as well as incompatibility and limited features are still frequently complained about by users. These problems hinder customer comfort and trust in using mobile banking services. This study aims to analyze the level of usability in three mobile banking applications, namely Bale by BTN, Livin' by Mandiri, and BCA Mobile, using the System Usability Scale (SUS) method. This method was chosen because it is simple, efficient, and able to provide a quantitative picture of user perceptions of the ease of use of the application. Data collection was carried out by distributing questionnaires to 300 respondents who had used the application for at least three months. Analysis was carried out on five main aspects of usability, namely Learnability, Efficiency, Memorability, Errors, and Satisfaction. The results showed that BCA Mobile obtained the highest usability score with a consistent level of satisfaction, Livin' by Mandiri was considered quite user-friendly but needed to improve technical stability, while Bale by BTN had the lowest score and therefore needed improvements in interface design, navigation, and feature consistency. These findings indicate that usability significantly influences user satisfaction and the success of mobile banking application implementation. This research is expected to serve as a reference for developers in improving application quality to meet dynamic user needs.

Key Word : Usability, System Usability Scale, Mobile banking

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR PUSAKA

- [1] R. S. Aritonang *et al.*, "Analisis Perbandingan Nilai Usability Pada Mobile Banking Menggunakan Metode SUS dan NAU," vol. 17, no. x, hal. 277–286, 1978.
- [2] F. A. Manis, N. Sonani, dan D. Fitrianti, "Pengaruh Kualitas Layanan Teller terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank BTN Kantor Cabang Pembantu Jampang," *Judicious*, vol. 4, no. 2, hal. 199–209, 2023, doi: 10.37010/jdc.v4i2.1196.
- [3] S. Rahmayanti dan F. Ilhami, "Pengaruh Peningkatan Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTN Kantor Cabang Pekanbaru," *J. Akunt. dan Ekon.*, vol. 13, no. 1, hal. 126–134, 2023, doi: 10.37859/jae.v13i1.4746.
- [4] P. A. Gumelar dan A. D. Indriyanti, "Penerapan Metode End User Computing Satisfaction dan Technology Acceptance Model dengan Analisis Partial Least Square untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Livin' by Mandiri," *Jeisbi*, vol. 04, no. 2, hal. 52–61, 2023, [Daring]. Tersedia pada: www.tempo.co,
- [5] B. Permatasari, "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan, Dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Mobile Banking Bca," *Journals Econ. Bus.*, vol. 2, no. 2, hal. 1–16, 2022, doi: 10.33365/jeb.v2i2.112.
- [6] A. Nur, B. Utama, R. Fitriani, D. Firdaus, Z. Arief, dan A. Y. Vandika, "Analisis Minat Nasabah dalam Penggunaan Mobile Banking," no. November, 2024, doi: 10.56799/ekoma.v4i1.6221.
- [7] L. Sihotang dan I. Hudi, "Penerapan M-Banking Dalam Meningkatkan Jasa, Layanan Perbankan Di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman," *J. Akunt. Akt.*, vol. 4, no. 2, hal. 106–114, 2023, doi: 10.24127/akuntansi.v4i2.4831.
- [8] T. Wahyuningrum, *Buku Referensi Mengukur Usability Perangkat Lunak*, vol. 4, no. 1. 2021. [Daring]. Tersedia pada: <https://bintangpusnas.perpusnas.go.id/konten/BK23689/bukureferensi-mengukur-usability-perangkat-lunak/preview>
- [9] R. Yakub, P. Dellia, A. Z. Agustina, N. N. Juniar, dan A. R. Seviana, "ANALISIS USABILITY PADA APLIKASI BTN MOBILE DENGAN MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)," vol. 9, no. 3, hal. 5164–5169, 2025.
- [10] M. T. Dr.Tenia Wahyuningrum, S.Kom., "Mengukur Usability Perangkat Lunak," no. 1596, hal. 96, 2021.
- [11] D. Susanti dan P. Adab, *Desain User Interface (UI)/User Experience (UX) Menggunakan Figma*. Penerbit Adab. [Daring]. Tersedia pada: <https://books.google.co.id/books?id=y6c4EQAAQBAJ>
- [12] Al-Khowarizmi, *Pengantar Teknologi Informasi (Dalam Perkembangan Data Science)*. 2021. [Daring]. Tersedia pada: https://www.google.co.id/books/edition/Pengantar_Teknologi_Informasi_Dalam_Perk/pkNDEAAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- [13] J. J. M. T. M. K. A. N. M. R. S. Uly Handayani Mukhra, M. S. A. M. Sorayanti Utami, dan S. K. U.

Press, *Mobile Banking dalam Persepsi Privasi Nasabah*. Syiah Kuala University Press, 2024.
[Daring]. Tersedia pada: <https://books.google.co.id/books?id=e9j9EAAAQBAJ>

- [14] D. S. Mubiarto, R. R. Isnanto, dan I. P. Windasari, "Perancangan User Interface dan User Experience (UI/UX) pada Aplikasi 'BCA Mobile' Menggunakan Metode User Centered Design (UCD)," *J. Tek. Komput.*, vol. 1, no. 4, hal. 209–216, 2023, doi: 10.14710/jtk.v1i4.37686.
- [15] N. Zelina dan A. Afiyati, "Analisis Sentimen Ulasan Pengguna Aplikasi M-Banking Menggunakan Algoritma Support Vector Machine dan Decision Tree," *J. Linguist. Komputasional*, vol. 7, no. 1, hal. 31–37, 2024, doi: 10.26418/jlk.v7i1.169.
- [16] A. Putri dan A. I. Dwi, "Evaluasi Usability Aplikasi BTN Mobile dengan Metode User Experience Questionnaire dan Heuristic Evaluation," *Jur. Tek. Inform. Stud. S1 Sist. Informasi, Univ. Negeri Surabaya*, vol. 03, no. 02, hal. 49–59, 2022, [Daring]. Tersedia pada: <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/46226>
- [17] R. Holtrop, S. H. Wijoyo, D. Cahya, dan A. Nugraha, "Analisis Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Livin by Mandiri Menggunakan Metode EUCS (Studi Kasus Mahasiswa di DKI Jakarta)," vol. 9, no. 4, hal. 1–9, 2025.
- [18] A. Pratama, A. Faruqi, dan E. P. Mandyartha, "Analisis Tingkat Usability Pada Aplikasi Frostid Menggunakan System Usability Scale (SUS)," *J. Ilm. Edutic Pendidik. dan Inform.*, vol. 8, no. 1, hal. 31–38, 2021, doi: 10.21107/edutic.v8i1.12195.
- [19] S. Informasi, K. Blimbing, K. Pandanwangi, dan K. Malang, "Analisis Website STIMATA Menggunakan System Usability Scale (SUS)," *J. Ilm. Komputasi*, vol. 20, no. 3, hal. 331–338, 2021, doi: 10.32409/jikstik.20.3.2776.
- [20] Bisnis.com, "Survei bank digital pilihan kaum muda, siapa jawaranya?," *Bisnis.com*, 2025, [Daring]. Tersedia pada: <https://finansial.bisnis.com/read/20250616/90/1885244/survei-bankdigital-pilihan-kaum-muda-siapa-jawaranya>
- [21] Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. 2020.

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI