

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

Rizki Muhammad Shafar, [Indah Purnamasari ST, M.Kom]

Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri

Kikishafar290402@gmail.com, [e-Mail Dosen Pembimbing]

---

## **Abstrak**

Perkembangan teknologi perbankan digital mendorong pemanfaatan aplikasi *Mobile Banking* sebagai sarana transaksi yang praktis dan efisien. Namun, berbagai kendala seperti kesulitan login, *error* sistem, serta ketidaksesuaian fitur masih sering dikeluhkan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kategori eksekusi yang ramah pada tiga fungsionalitas Perbankan *Mobile*, yaitu Bale oleh BTN, *Livin'* oleh Mandiri, dan BCA *Mobile*, dengan menggunakan pendekatan *System kesederhanaan Scale (SUS)*. Pendekatan ini diharapkan karena kesederhananya, efisiensinya, serta kemampuannya untuk memberikan wawasan proporsional tentang pandangan pengguna terhadap efisiensi eksekusi fungsionalitas. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 300 responden yang telah menggunakan aplikasi selama minimal tiga bulan. Analisis dilakukan terhadap lima aspek utama *Usability*. 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, Mobile Banking, System Usability Scale*

---

## **1. Pendahuluan**

Sektor perbankan adalah salah satu komponen krusial dalam perekonomian suatu negara. karena berperan sebagai alat pelaksanaan kebijakan moneter serta penopang pertumbuhan ekonomi. Hampir semua sektor usaha, baik industri, perdagangan, pertanian, maupun jasa, sangat bergantung pada keberadaan perbankan sebagai mitra dalam mengembangkan kegiatan bisnisnya. [1]. Seiring dengan perkembangan teknologi di era globalisasi, industri perbankan dituntut untuk terus berinovasi dalam memberikan layanan yang lebih efisien, mudah diakses, serta sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Kepuasan nasabah penting dalam menjaga citra perusahaan perbankan. Bank BTN, sebagai bank BUMN, fokus pada penyaluran kredit perumahan, produk tabungan, investasi, serta layanan pembayaran seperti PBB dan listrik. Dengan memanfaatkan teknologi, Bank BTN meningkatkan kualitas layanan untuk mendukung nasabah, khususnya yang berpendapatan terbatas. [2]

Bank BTN mengembangkan aplikasi BTN *Mobile* untuk mempermudah transaksi dan pengelolaan keuangan nasabah. Fitur baru seperti pembayaran tagihan, *Cardless Withdrawal*, dan transaksi QRIS meningkatkan kemudahan bertransaksi. Pembaruan ini berkontribusi pada peningkatan jumlah nasabah pada 2021. [3].

Aplikasi *Livin Mandiri* mengalami gangguan pada Maret 2022 dan tidak dapat diakses oleh beberapa pelanggan. Masalah serupa terjadi pada September, ketika aplikasi tidak dapat digunakan pada iOS 16, memicu keluhan pengguna di media sosial.<sup>[4]</sup> Inovasi layanan perbankan didorong oleh hadirnya *Mobile Bank BCA*, memanfaatkan peluang internet, terutama selama pandemi, ketika transaksi online meningkat pesat.<sup>[5]</sup>

Aplikasi perbankan *Mobile M-Banking* bertujuan untuk memberikan inovasi pelayanan kepada pelanggannya dengan memungkinkan berbagai transaksi perbankan melalui ponsel.<sup>[6]</sup> *Mobile Banking (M-Banking)* adalah layanan perbankan yang memudahkan transaksi keuangan dan non-keuangan melalui perangkat yang terhubung internet, memungkinkan nasabah melakukan aktivitas perbankan secara praktis melalui aplikasi yang diunduh dan didaftarkan.<sup>[7]</sup>

*Usability* mengacu pada tingkat kemudahan, efisiensi, serta kepuasan pengguna dalam menggunakan suatu aplikasi. *System Usability Scale (SUS)* adalah salah satu metode yang banyak digunakan untuk menilai *Usability*, terkenal karena kesederhanaan dan efektivitasnya, serta telah diterapkan selama lebih dari 25 tahun. Melalui metode ini dapat dianalisis secara sistematis untuk mengetahui kualitas penggunaan aplikasi *Mobile Banking*.<sup>[8]</sup>

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat *Usability* pada tiga aplikasi *Mobile Banking*, yaitu *BTN Mobile*, *Livin' by Mandiri*, dan *BCA Mobile*, menggunakan metode SUS. Hasil penelitian diharapkan dapat mengidentifikasi kekuatan serta kelemahan masing-masing aplikasi, serta memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat meningkatkan kualitas layanan. Temuan ini juga diharapkan memberikan kontribusi bagi pengembang aplikasi perbankan dalam merancang sistem yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

## 2. Kajian Pustaka dan pengembangan hipotesis

### 2.1 *Usability*

*Usability* dapat dipahami sebagai cara pandang pengguna akhir terhadap efektivitas, efisiensi, serta tingkat kepuasan mereka ketika menggunakan sebuah aplikasi untuk menyelesaikan tugas.<sup>[9]</sup> Secara sederhana, *Usability* menunjukkan sejauh mana perangkat lunak mampu memfasilitasi penggunanya dalam mencapai tujuan. Penilaian *Usability* biasanya mencakup lima aspek utama.<sup>[10]</sup>

### 2.2 *System Usability Scale (SUS)*

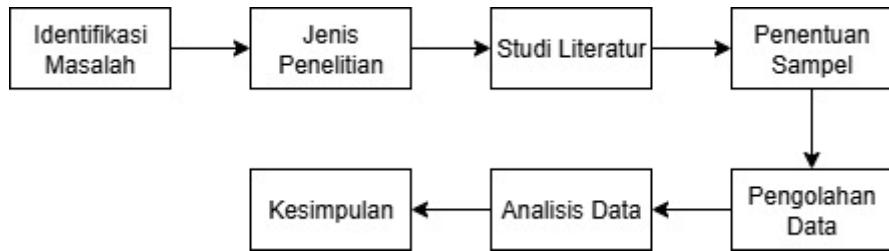
*System Usability Scale (SUS)* telah menjadi salah satu metode populer dalam mengukur *Usability* selama lebih dari 25 tahun. Disebut "*Quick and Dirty Test*" karena sederhana, murah, dan mampu menghasilkan data yang valid. SUS berisi 10 pertanyaan dengan skala Likert 1–5, yang diolah menjadi skor 0–100, di mana nilai yang lebih tinggi mengindikasikan tingkat kepuasan pengguna yang lebih baik.<sup>[9]</sup>

### 2.3 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna sistem informasi dapat ditinjau dari kualitas output yang dihasilkan, seperti laporan yang disediakan oleh sistem online. Indikator pengukurannya disusun berdasarkan acuan dari penelitian terdahulu.<sup>[11]</sup>

## 3. Metode Penelitian

### 3.1 Tahapan Penelitian



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Penelitian ini diawali dengan tahap identifikasi masalah, di mana peneliti menemukan adanya berbagai kendala teknis pada aplikasi *Mobile Banking*. Permasalahan tersebut meliputi transaksi yang tertunda, aplikasi yang tiba-tiba keluar (crash), serta kegagalan dalam memproses transaksi. Kendala teknis ini berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan dan pengalaman pengguna. Oleh karena itu, peneliti melakukan analisis *Usability* pada aplikasi *Bale by BTN*, *Livin' by Mandiri*, dan *BCA Mobile* dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Jenis penelitian yang diterapkan adalah studi deskriptif kuantitatif yang bertujuan menilai tingkat kemudahan penggunaan aplikasi *Mobile Banking* berdasarkan persepsi pengguna. Penilaian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner SUS kepada para pengguna untuk memperoleh data yang relevan.

Studi literatur dilakukan untuk memperkuat landasan teoritis penelitian. Peneliti menelaah berbagai buku dan referensi terkait konsep *Usability* serta metode SUS untuk mendukung analisis yang dilakukan. Penentuan sampel penelitian menggunakan Rumus Lemeshow, dengan total 300 responden yang dibagi merata untuk masing-masing aplikasi, yakni 100 responden per aplikasi. Pembagian responden juga mempertimbangkan karakteristik jenis kelamin untuk memastikan keberagaman data. Data primer diperoleh dari kuesioner yang diberikan kepada pengguna berusia di atas 17 tahun yang secara rutin menggunakan ketiga aplikasi tersebut.

Tahap analisis data dilakukan dengan menerapkan metode SUS. Data yang terkumpul diinput ke Microsoft Excel dan diuji validitas serta reliabilitasnya menggunakan SPSS. Selanjutnya, perhitungan skor *Usability* untuk setiap aplikasi dilakukan guna memperoleh gambaran tingkat kebergunaan masing-masing aplikasi. Hasil analisis ini kemudian diolah untuk memberikan informasi yang dapat menjawab permasalahan penelitian. Kesimpulan diambil pada tahap akhir dengan merujuk pada hasil pengolahan data yang diperoleh dari pengukuran menggunakan metode SUS.

### 3.2 Metode Pengumpulan data

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner *System Usability Scale* (SUS), yang berfungsi sebagai instrumen untuk memperoleh informasi secara sistematis terkait tingkat kebergunaan aplikasi *bale by BTN*, *Livin by Mandiri*, *BCA Mobile*. Metode SUS menggunakan sepuluh pernyataan yang dirancang khusus untuk menilai aspek *Usability* dari masing-masing aplikasi.[12]

Tabel 1. Instrumen Penelitian

Pernyataan	Indikator	Skala
1	Saya berpikir lagi akan menggunakan aplikasi ini lagi ( <i>bale by BTN, Livin by Mandiri, BCA Mobile</i> )	1-5
2	Saya merasa aplikasi ini ( <i>bale by BTN, Livin by Mandiri, BCA Mobile</i> ) terlalu rumit	1-5
3	Saya merasa aplikasi ini ( <i>bale by BTN, Livin by Mandiri, BCA Mobile</i> ) mudah digunakan	1-5
4	Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi dalam menggunakan aplikasi ini ( <i>bale by BTN, Livin by Mandiri, BCA Mobile</i> )	1-5
5	Saya merasa fitur-fitur aplikasi ini ( <i>bale by BTN, Livin by Mandiri, BCA Mobile</i> ) berjalan dengan semestinya	1-5
6	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten/tidak serasi pada aplikasi ini ( <i>bale by BTN, Livin by Mandiri, BCA Mobile</i> )	1-5
7	Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan aplikasi ini ( <i>bale by BTN, Livin by Mandiri, BCA Mobile</i> ) dengan cepat	1-5
8	Saya merasa sistem ini ( <i>bale by BTN, Livin by Mandiri, BCA Mobile</i> ) membingungkan.	1-5
9	Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan aplikasi ini ( <i>bale by BTN, Livin by Mandiri, BCA Mobile</i> )	1-5
10	Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan aplikasi ini ( <i>bale by BTN, Livin by Mandiri, BCA Mobile</i> )	1-5

### 3.3 Teknik Analisis Data

Setelah semua data responden terkumpul, langkah berikutnya dalam penelitian ini adalah melakukan analisis. Perhitungan nilai SUS kemudian Perhitungan dilakukan dengan menggunakan rumus *System Usability Scale* (SUS).

Uji validitas adalah proses pengujian yang bertujuan untuk mengetahui apakah sebuah alat ukur dalam penelitian, khususnya berupa butir-butir pertanyaan dalam kuesioner, dapat dikatakan valid atau tidak.

Uji Reliabilitas merupakan sebuah indeks yang menggambarkan sejauh mana sebuah alat ukur dapat diandalkan dan dipercaya. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi suatu instrumen pengukuran, yaitu apakah alat ukur tersebut mampu memberikan hasil yang stabil ketika digunakan berulang kali dalam kondisi yang sama.

Metode *System Usability Scale* (SUS), yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, digunakan untuk mengevaluasi tingkat kebergunaan aplikasi *bale by BTN, Livin by Mandiri* dan *BCA Mobile* melalui data hasil kuesioner. SUS terdiri atas 10 pernyataan yang menjadi dasar penilaian.

- a) Untuk pertanyaan bernomor ganjil (1, 3, 5, 7, 9), skor jawaban dikurangi 1.

- b) Untuk pertanyaan bernomor genap (2, 4, 6, 8, 10), skor dihitung dengan rumus 5 dikurangi nilai jawaban.
- c) Jumlahkan seluruh skor hasil perhitungan dari 10 pertanyaan.
- d) Kalikan total skor dengan 2,5 untuk mendapatkan nilai akhir SUS.

Setelah semua skor responden dikalkulasi, langkah berikutnya adalah menghitung rata-rata skor *Usability* tiap aplikasi dengan membagi total skor dengan jumlah responden, sesuai dengan rumus (1).

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n} \quad (1)$$

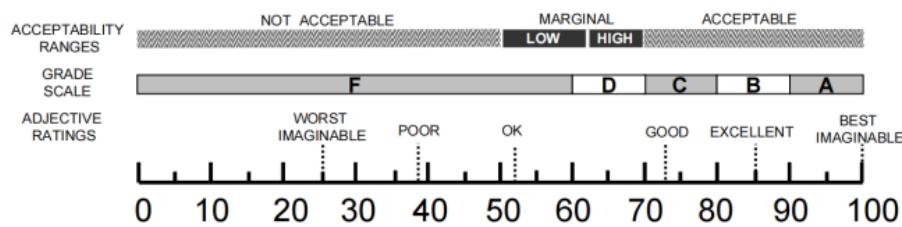
Keterangan :

$\bar{x}$  = nilai rata-rata (mean) dari sekumpulan data

$\sum x$  = jumlah seluruh nilai data yang diamati

$n$  = jumlah data (banyaknya item, responden, atau pengukuran)

Penafsiran skor SUS dapat menggunakan dua pendekatan. Salah satunya adalah pendekatan subjektif yang mengacu pada persepsi pengguna. Melalui pendekatan ini, skor diklasifikasikan berdasarkan rentang penerimaan (*Acceptability Ranges*), penilaian huruf (*Grade Scale*), dan label kualitas (*Adjective Adjective*), sehingga memberikan gambaran jelas mengenai kualitas dan kenyamanan aplikasi dari sudut pandang pengguna.



Gambar 1. Interpretasi Skor SUS

Pendekatan kedua untuk menafsirkan skor SUS adalah dengan memetakan hasil ke dalam *percentile rank*. Teknik ini memungkinkan skor dikategorikan ke dalam tingkatan huruf yang ditentukan oleh distribusi statistik nilai tersebut.

Tabel 2. Percentile Ranking

Skor	Nilai	Makna
85 – 100	A	Istimewa
70 – 84	B	Sangat Baik
60 – 69	C	Baik
50 – 59	D	Cukup
< 50	F	Buruk / Tidak Layak

#### 4. Hasil dan Pembahasan

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara online kepada pengguna yang memiliki pengalaman menggunakan ketiga aplikasi. Dari proses ini, terkumpul 100 responden. Kuesioner disebarluaskan melalui platform media social Instagram, Whatsapp dan Facebook, dan hasilnya digunakan untuk keperluan analisis penelitian.

#### 4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas setiap item dalam kuesioner diuji menggunakan Korelasi Pearson melalui SPSS Statistics versi 27. Penentuan validitas didasarkan pada perbandingan antara nilai  $r$ -hitung dan  $r$ -tabel sebesar 0,195 pada taraf signifikansi 5% ( $n = 100$ ). Hasil analisis ini menunjukkan tingkat validitas kuesioner *System Usability Scale* (SUS) yang digunakan pada aplikasi bale by BTN, *Livin by Mandiri* dan *BCA Mobile*.

Aplikasi	Butir	Nilai rhitung	rtablel	Kriteria
Bale by BTN	1	0,636	0.195	
	2	0,334	0.195	
	3	0,628	0.195	
	4	0,395	0.195	
	5	0,581	0.195	
	6	0,433	0.195	Valid
	7	0,671	0.195	
	8	0,407	0.195	
	9	0,505	0.195	
	10	0,556	0.195	
<i>Livin by Mandiri</i>	1	0,453	0.195	
	2	0,812	0.195	
	3	0,364	0.195	
	4	0,744	0.195	
	5	0,316	0.195	
	6	0,615	0.195	Valid
	7	0,306	0.195	
	8	0,698	0.195	
	9	0,392	0.195	
	10	0,620	0.195	
<i>BCA Mobile</i>	1	0,363	0.195	
	2	0,681	0.195	
	3	0,379	0.195	
	4	0,772	0.195	Valid
	5	0,520	0.195	
	6	0,737	0.195	
	7	0,303	0.195	

	8	0,805	0.195	
BCA Mobile	9	0,561	0.195	Valid
	10	0,745	0.195	

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Dari data yang terlihat pada Tabel 3 di atas, semua item pertanyaan di setiap aplikasi menunjukkan nilai r-hitung yang melebihi r-tabel. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semua butir dalam kuesioner adalah valid dan layak untuk digunakan dalam tahap pengumpulan data selanjutnya.

Dalam penelitian ini, metode *Cronbach's Alpha* digunakan untuk menguji reliabilitas, dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 27. Suatu instrumen dianggap memiliki reliabilitas yang baik jika nilai *Cronbach's Alpha* mencapai atau melebihi 0,60.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Aplikasi	Cronbach Alpha	N of Item	Keterangan
Bale by BTN	0,699	10	Reliabel
<i>Livin'</i> by Mandiri	0,744	10	Reliabel
BCA Mobile	0,813	10	Reliabel

Berdasarkan hasil yang ditampilkan pada Tabel 4, seluruh aplikasi yang diuji menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,60. Temuan ini menegaskan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian bersifat reliabel dan dapat digunakan secara konsisten dalam pengumpulan data.

#### 4.2 Uji Usability

Setelah instrumen dinyatakan valid dan reliabel, kuesioner disebarluaskan kepada 100 responden dengan kriteria pernah menggunakan aplikasi untuk mengevaluasi tingkat *Usability* dari aplikasi *bale by BTN*, *Livin' by Mandiri* dan *BCA Mobile*. Hasil tanggapan responden selanjutnya diolah untuk mendapatkan skor SUS dan dianalisis lebih lanjut melalui pendekatan interpretatif sesuai pedoman skala SUS.

Tabel 5. Hasil Analisis *Usability* Aplikasi *Mobile Banking* Menggunakan Metode SUS

Aplikasi	Rata-rata Skor SUS	Acceptability Ranges	Grade Scale	Adjective Adjective
Bale by BTN	40,0	Not Acceptable	F	Ok
<i>Livin'</i> by Mandiri	67,2	Marginal	C	Good
BCA Mobile	70,2	Acceptable	C+	Excellent

*Bale by BTN* memperoleh rata-rata skor SUS sebesar 40,0, yang termasuk dalam kategori *Not Acceptable* dengan *Grade Scale F* dan *Adjective Adjective Ok*. Nilai ini menunjukkan bahwa aplikasi *Bale by BTN* dengan tingkat *Usability* yang rendah menunjukkan bahwa perlu dilakukan perbaikan. signifikan terutama pada aspek kemudahan penggunaan, stabilitas sistem, dan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

*Livin' by Mandiri* mendapatkan skor SUS sebesar 67,2 dengan kategori Marginal, *Grade Scale C*, dan *Adjective Adjective Good*. Hasil ini menandakan bahwa aplikasi *Livin' by Mandiri* berada pada tingkat *Usability* yang cukup baik, namun masih memiliki beberapa kelemahan

yang perlu diperbaiki agar mencapai kategori yang lebih tinggi, khususnya dalam hal stabilitas fitur dan pengalaman pengguna.

BCA *Mobile* meraih skor tertinggi dengan nilai SUS 70,2, yang dikategorikan sebagai *Acceptable* dengan *Grade Scale C+* dan *Adjective Adjective Excellent*. Nilai ini mengindikasikan bahwa BCA *Mobile* memiliki tingkat *Usability* yang baik, dengan pengalaman pengguna yang memuaskan dan fitur yang mudah digunakan. Namun, tetap diperlukan peningkatan agar aplikasi ini dapat mencapai tingkat.

## 5. Kesimpulan dan Saran

1. BCA *Mobile* memperoleh skor SUS sebesar 70,2, termasuk dalam kategori *Acceptable* dengan penilaian *Excellent*. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi ini memiliki kualitas *Usability* yang baik dan memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan.
2. *Livin' by Mandiri* mendapatkan skor SUS sebesar 67,2, yang masuk dalam kategori Marginal dengan penilaian *Good*. Aplikasi ini cukup ramah pengguna, namun masih memerlukan perbaikan pada beberapa fitur dan stabilitas teknis.
3. *Bale by BTN* hanya memperoleh skor SUS sebesar 40,0, termasuk dalam kategori *Not Acceptable* dengan penilaian *Ok*. Hasil ini menegaskan bahwa *Usability* aplikasi ini masih rendah dan membutuhkan perbaikan signifikan pada aspek antarmuka, navigasi, dan konsistensi fitur.

Dari hasil penelitian, beberapa rekomendasi dapat diajukan kepada pihak terkait. Untuk pengembang *Bale by BTN*, diperlukan pembaruan signifikan pada desain antarmuka, navigasi, serta peningkatan stabilitas aplikasi agar dapat meningkatkan kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna. Bagi pengembang *Livin' by Mandiri*, perbaikan pada fitur yang sering mengalami gangguan serta peningkatan keandalan sistem sangat disarankan agar aplikasi ini dapat mencapai kategori *Usability* yang lebih tinggi. Untuk pengembang BCA *Mobile*, meskipun aplikasi ini memperoleh skor *Usability* tertinggi, inovasi dan peningkatan berkelanjutan tetap perlu dilakukan guna mempertahankan sekaligus meningkatkan kualitas aplikasi. Sementara itu, untuk penelitian selanjutnya, disarankan melibatkan jumlah responden yang lebih besar serta menambahkan variabel lain, seperti faktor demografi pengguna, agar hasil yang diperoleh lebih mendalam dan komprehensif.

## Referensi

- [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](http://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] 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.
- [9] T. Wahyuningrum, *Buku Referensi Mengukur Usability Perangkat Lunak*, vol. 4, no. 1. 2021. [Daring]. Tersedia pada: <https://bintangpusnas.perpusnas.go.id/konten/BK23689/buku-referensi-mengukur-Usability-perangkat-lunak/preview>
- [10] I. Larasati, “Evaluasi Penggunaan Website Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta Dengan Menggunakan Metode *Usability Testing*,” *Comput. J. Comput. Sci. Inf. Syst.*, vol. 4, no. 1, hal. 68, 2020, doi: 10.24912/computatio.v4i1.6689.
- [11] D. Ari dan L. Hanum, “Dessanti Putri Sekti Ari,” *J. Adm. Binis*, vol. 15, no. 1, hal. 104–111, 2021, [Daring]. Tersedia pada: <https://profit.ub.ac.id>
- [12] A. Saputra, “Penerapan *Usability* pada Aplikasi PENTAS Dengan Menggunakan Metode *System Usability Scale (SUS)* (*Usability Implementation in PENTAS Application Using the System Usability Scale (SUS) Method*),” *JTIM J. Teknol. Inf. dan Multimed.*, vol. 1, no. 3, hal. 206–212, 2019.