

**ANALISA *USABILITY* WEBSITE PT BANK NATIONALNOBU  
TBK MENGGUNAKAN METODE *SYSTEM USABILITY  
SCALE (SUS)***



**TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

**Nurul Azizah**

**11240117**

**Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Teknologi Informasi  
Universitas Nusa Mandiri  
Jakarta  
2025**

## LEMBAR PERSEMBAHAN

*“Tidak ada orang yang buruk, hanya kebiasaan buruk”*

*(Ichiro Kishimi)*

*“Kita adalah apa yang kita lakukan berulang-ulang. Jadi, keunggulan bukanlah*

*suatu Tindakan, melaikan kebiasaan”*

*(Aristotle)*

Dengan mengucap puji Syukur kepada Allah S.W.T, Tugas Akhir ini saya  
persesembahkan untuk:

1. Diri sendiri. Terimakasih sudah berhasil ada di titik ini, sudah berhasil melewati semuanya dengan baik, terimakasih untuk selalu belajar dan terus berkembang.
2. Orang tua **tercinta**, yang selalu memberikan doa, dukungan, cinta, dan semangat yang tak ternilai dalam setiap langkah kehidupan penulis.
3. **Dosen pembimbing**, yang dengan sabar memberikan arahan, bimbingan, dan ilmu yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi.
4. Untuk sahabat-sahabat saya yang selalu memberikan dukungan, bantuan, bertukar pikiran serta membawa pengaruh baik bagi saya dalam pembuatan skripsi.
5. Rekan-rekan mahasiswa/i perjuangan kelas 11.8C.01.

*Tanpa mereka semua,*

*Saya dan karya ini tak pernah ada,*

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurul Azizah  
NIM : 11240117  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Teknologi Informasi  
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul: **“Analisa Usability Website PT. Bank Nationalnobu TbK menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)”,** adalah asli (orsinil) 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 paksanaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Tugas Akhir 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 : 02 Agustus 2025  
Yang menyatakan,



Nurul Azizah

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

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Nurul Azizah  
NIM : 11240117  
ProgramStudi : 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 Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul: **“Analisa Usability Website PT. Bank Nationalnobu Tbk menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)**, 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*, mengelolaannya 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**, 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 : 02 Agustus 2025

Yang menyatakan,



## PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

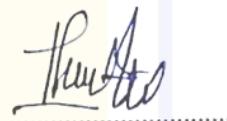
Nama : Nurul Azizah  
NIM : 11240117  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Teknologi Informasi  
Jenjang : Strata Satu (S1)  
Judul Tugas Akhir : Analisa Usability Website PT Bank Nationalnobu Tbk  
Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)

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, 12 Agustus 2025

### PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Dosen Pembimbing : Laela Kurniawati, M.Kom.



### DEWAN PENGUJI

Penguji I : Sri Hadianti, M.Kom.



Penguji II : Ridan Nurhalah, M.Kom.

UNIVERSITAS  
NUSA MANDIRI

## **PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA**

Tugas Akhir yang berjudul “**Analisa Usability Website PT. Bank Nationalnobu Tbk menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)**” adalah hasil karya tulis asli NURUL AZIZAH 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:

**UNIVERSITAS  
NUSA MANDIRI**

Nama : Nurul Azizah

Alamat : Tangerang

No.Telp : 0858-1127-0230

E-mail : [Azizah.na2610@gmail.com](mailto:Azizah.na2610@gmail.com)

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISA USABILITY WEBSITE PT. BANK NATIONALNOBU TBK MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)”**

Tujuan penulisan 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 Laela Kurniawati, S.Kom, M.Kom selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
6. Bapak/ibu dosen Program Studi Informatika 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. Staff/karyawan di lingkungan Bank Nobu.

9. Orang tua tercinta
10. Sahabat dan teman-teman saya
11. Rekan-rekan mahasiswa/i kelas 11.8C.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, Juli 2025

Penulis,



Nurul Azizah

UNIVERSITAS  
NUSA MANDIRI

## ABSTRAK

### **Nurul Azizah (11240117), Analisa *Usability* Website PT Bank Nationalnobu Tbk Menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS)**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat usability pada website PT Bank Nationalnobu Tbk ([www.nobubank.com](http://www.nobubank.com)) dengan menggunakan metode System Usability Scale (SUS). Aspek-aspek yang dianalisis meliputi Learnability, Memorability, Efficiency, Error, dan Satisfaction, untuk mengetahui sejauh mana website tersebut memenuhi kebutuhan pengguna dari sisi kenyamanan dan kemudahan penggunaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa skor SUS yang diperoleh adalah 71,6, yang berada di atas nilai standar (68) dan termasuk dalam kategori Good. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan memiliki nilai Corrected Item-Total Correlation  $> 0,195$ , sehingga dinyatakan valid. Sementara itu, nilai reliabilitas instrumen diperoleh melalui perhitungan Cronbach's Alpha  $> 0,60$ , yang menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan bersifat reliabel. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa website PT Bank Nationalnobu Tbk memiliki tingkat usability yang baik, namun masih memerlukan pengembangan lebih lanjut, khususnya dalam hal efisiensi navigasi dan kelengkapan fitur interaktif untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

**Kata Kunci:** Usability, Website, System Usability Scale (SUS), Validitas, Reliabilitas, Bank Nobu

UNIVERSITAS  
NUSA MANDIRI

## ABSTRACT

**Nurul Azizah (11240117), Analysis of Website Usability at PT Bank Nationalnobu Tbk Using the System Usability Scale (SUS) Method**

*This study aims to analyze the usability level of the PT Bank Nationalnobu Tbk website ([www.nobubank.com](http://www.nobubank.com)) using the System Usability Scale (SUS) method. The aspects analyzed include Learnability, Memorability, Efficiency, Error, and Satisfaction to determine the extent to which the website meets user needs in terms of convenience and ease of use. This research applies a quantitative approach with data collection conducted through a questionnaire distributed to 100 respondents. The data analysis results show that the obtained SUS score is 71.6, which is above the average benchmark (68) and falls into the Good category. The validity test results indicate that all questionnaire items have a Corrected Item-Total Correlation  $> 0.195$ , thus declared valid. Meanwhile, the instrument's reliability was confirmed with a Cronbach's Alpha value  $> 0.60$ , indicating that the questionnaire is reliable. Based on these results, it can be concluded that the website of PT Bank Nationalnobu Tbk has a good level of usability. However, further development is needed, particularly in improving navigation efficiency and enhancing interactive features to increase overall user satisfaction.*

**Keywords:** Usability, Website, System Usability Scale (SUS), Validity, Reliability, Bank Nobu

UNIVERSITAS  
NUSA MANDIRI

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. Gede *et al.*, “Evaluasi dan Redesign Website Menggunakan System Usability Scale dan Automated Software Testing,” *Jurnal Sains dan Teknologi*, vol. 11, pp. 18–28, 2022, doi: 10.23887/jst-undiksha.v11i1.
- [2] M. F. H. Kembaren, M. R. S. Al Hadi, N. Aulia, and M. K. Gibran, “Analisis Usability pada Aplikasi Mobile Menggunakan Metode System Usability Scale,” *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, vol. 4, no. 2, pp. 4722–4727, Jul. 2025, doi: 10.31004/riggs.v4i2.1315.
- [3] K. Fahmi and M. Akbar, “Perlindungan Hukum Terhadap Keamanan Data Pribadi Nasabah,” *Jurnal Penelitian Ilmu*, vol. 2, no. 6, 2025, doi: 10.5281/zenodo.14843109.
- [4] S. Ratnawati and W. D. Anandito, “Analisis\_Usability\_Pada\_Aplikasi\_Mobile\_Banking\_BC,” 2024. “[4]
- [5] M. H. Putri, RAMA\_57201\_09031482326023\_0027118605\_01\_front\_ref,” 2025. “[5]
- [6] Sugiyono, “METODE PENELITIAN KUANTITATIF,” 2017.
- [7] A. Oktarini, S. ; Ari, and A. ; Sunarti, *WEB PROGRAMMING*. 2019.
- [8] R. Pamungkas, “[7] 14. Buku Web Ridho,” 2018.
- [9] D. P. S. Ari and L. Hanum, “[8] PENGARUH\_KUALITAS\_PELAYANAN\_WEBSITE\_DJP\_TERHADA\_P\_K,” 2021. “[8]
- [10] R. Yakub, P. Dellia, A. Zulaikha Agustina, N. Nataswa Juniar, and A. Ricka Seviana, “ANALISIS USABILITY PADA APLIKASI BTN MOBILE DENGAN MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS),” 2025.
- [11] M. Junaidi and A. Isya Alfassa, “EVALUASI USABILITY WEBSITE BADAN PUSAT STATISTIK (BPS) KABUPATEN INDRAGIRI HILIR MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS),” *Jurnal Sistem Informasi (TEKNOFILE)*, vol. 2, no. 7, pp. 560–569, 2024.
- [12] M. Dzikrullah Farhan, K. Teguh Martono, and R. Rizal Isnanto, “Kiran Menggunakan Metode Webuse,” *Jurnal Teknik Komputer*, vol. 3, no. 1, pp. 1–10, 2024, doi: 10.14710/jtk.v3i1.43870.
- [13] M. Haristina Putri, “PENERAPAN METODE USABILITY UNTUK MENENTUKAN TINGKAT KEPUASAN PADA SISTEM MOBILE M-

BANKING BRIMO,” *The Indonesian Journal of Computer Science*, vol. 14, no. 1, Feb. 2025, doi: 10.33022/ijcs.v14i1.4578.

- [14] G. Leonarde Ginting and N. Silalahi, “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap e-Learning Moodle Berbasis Web Dengan Menerapkan Metode SUS,” *Journal of Informatics Management and Information Technology*, vol. 5, no. 1, pp. 59–64, 2025, doi: 10.47065/jimat.v5i1.469.
- [15] A. Wahyu, A. Wibowo, R. Utomo, H. Silvia, and D. Putri, “ANALISIS USABILITAS PADA APLIKASI MANDIRI ONLINE,” 2020.
- [16] A. Setiawan and R. A. Widjianto, “Evaluasi Website Perguruan Tinggi menggunakan Metode Usability Testing,” *Jurnal Informatika: Jurnal Pengembangan IT*, vol. 3, no. 3, pp. 295–299, Oct. 2018, doi: 10.30591/jpit.v3i3.912.
- [17] A. N. AYU and T. Sutabri, “Analisis Kualitas Layanan Website Bkpsdm Kota Palembang Menggunakan Metode Webqual,” *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, vol. 1, no. 2, pp. 88–94, Jun. 2023, doi: 10.31004/ijmst.v1i2.129.
- [18] Evans Fuad, Regiolina Hayami, and A. Kharisma, “Evaluasi Usabilitas Website E-Learning Umri Terhadap Mahasiswa Umri Menggunakan Metode Usability Testing,” *Jurnal CoSciTech (Computer Science and Information Technology)*, vol. 2, no. 2, pp. 74–82, Dec. 2021, doi: 10.37859/coscitech.v2i2.3029.
- [19] M. H. Alfarisi and U. Ependi, “Evaluasi Usability pada Aplikasi Pospay Menggunakan Metode Usability Testing,” *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer*, vol. 8, no. 2, pp. 367–374, Sep. 2022, doi: 10.37012/jtik.v8i2.1151.
- [20] A. Anggraini and D. F. Suyatno, “Pengujian Usability Dan User Experience Aplikasi Threads Menggunakan System Usability Scale (SUS) Dan User Experience Questionnaire (UEQ),” 2024.