

Analisa *Usability* Website PT Bank Nationalnobu Tbk Menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS)

Nurul Azizah*¹, Laela Kurniawati²

^{1,2}Universitas Nusa Mandiri; Jakarta, (021) 8005722

³Jurusan Sistem Informasi, FTI UNM, Jakarta

e-mail: 1azizah.na2610@gmail.com, 2laela@nusamandiri.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat usability pada website PT Bank Nationalnobu Tbk (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

Abstract

This study aims to analyze the usability level of the PT Bank Nationalnobu Tbk website (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*

1. PENDAHULUAN

Dalam lima tahun terakhir kemajuan teknologi informasi yang pesat telah mendorong banyak institusi, termasuk sektor perbankan, untuk menghadirkan layanan digital melalui platform web. PT. Bank Nationalnobu sebagai salah satu bank nasional telah menghadirkan situs web resmi untuk mendukung layanan kepada nasabah. Namun, kualitas sebuah website tidak hanya ditentukan dari kelengkapan fitur, melainkan juga dari kemudahan penggunaan atau tingkat usabilitasnya. Website Bank Nobu mempunyai menu utama yang meliputi halaman beranda, Tentang Bank Nobu, Layanan & Pengaduan, Partnership, Korporasi, UMKM, dan Perorangan. Website Bank Nobu harus mempunyai kualitas kegunaan yang baik agar dapat menyampaikan informasi dan layanan secara optimal melalui situs tersebut. Usability memegang peranan penting dalam mengukur kemudahan penggunaan dan kegunaan suatu website. Dalam praktiknya, masih banyak pengguna yang mengalami kendala saat menggunakan website perbankan, seperti struktur navigasi yang kurang intuitif, respons tampilan yang lambat, serta penempatan informasi yang tidak sesuai dengan ekspektasi pengguna [1]. Oleh karena itu, pengujian usability menjadi penting untuk mengukur sejauh mana website tersebut mudah digunakan dan memuaskan bagi pengguna.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa usability testing sangat efektif dalam mengidentifikasi kelemahan antarmuka digital, termasuk dalam konteks perbankan. Misalnya, [2] menunjukkan bahwa meskipun sebuah aplikasi banking memiliki fitur lengkap, namun skor usability yang rendah dapat menurunkan tingkat kepuasan pengguna secara signifikan. Dengan demikian, analisis usability testing pada website PT. Bank Nationalnobu diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kualitas website dari perspektif pengguna, serta menjadi dasar untuk peningkatan layanan digital yang lebih baik.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini terdiri dari 5 tahapan (Perencanaan, Penentuan Populasi dan Sample, Pengumpulan Data, Pengujian Data dan Analisis, dan Penarikan Kesimpulan dan Saran).

2.1 Tahapan Perencanaan

Pada tahap perencanaan, kegiatan yang dilakukan mencakup studi pustaka, penentuan tempat dan waktu penelitian, perumusan tujuan, serta identifikasi masalah. Studi pustaka dilakukan dengan menelaah berbagai sumber referensi seperti buku, e-jurnal ilmiah, skripsi relevan, dan informasi dari internet guna memperkuat landasan teori dan metodologi. Penelitian ini dilaksanakan di PT Bank Nationalnobu Tbk pada periode 30 April 2025 hingga 30 Juni 2025. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat *usability* website www.nobubank.com menggunakan metode System Usability Scale (SUS), serta memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil evaluasi. Adapun rumusan

masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat *usability* website www.nobubank.com berdasarkan hasil pengukuran menggunakan metode SUS.

2.2 Tahapan Penentuan Populasi dan Sampel

Sampel dalam penelitian ini diambil dari total pengunjung website selama April hingga Juni 2025, sebanyak 13.969 orang. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat toleransi kesalahan sebesar 10%. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah **simple random sampling**, di mana responden dipilih secara acak sesuai jumlah yang telah ditentukan. Berdasarkan perhitungan Slovin, diperoleh 99 responden, yang kemudian dibulatkan menjadi 100 responden.

2.3 Tahapan Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, studi pustaka, dan penyebaran kuesioner. Observasi dilakukan secara langsung terhadap website resmi PT Bank Nationalnobu Tbk (<https://www.nobubank.com>) untuk menilai tampilan, navigasi, fitur, performa, dan responsivitas. Wawancara informal dengan pengguna turut dilakukan untuk memahami pengalaman dan kendala yang dihadapi saat menggunakan website. Studi pustaka dilakukan untuk memperkuat landasan teori melalui referensi dari buku, e-jurnal, skripsi, dan sumber daring yang relevan. Instrumen utama dalam penelitian ini adalah kuesioner berbasis skala Likert yang disusun untuk mengevaluasi lima aspek *usability*: *Learnability*, *Efficiency*, *Memorability*, *Satisfaction*, dan *Error*. Kuesioner berisi 10 pernyataan dan disebarkan secara daring menggunakan Google Form. Responden dipilih menggunakan teknik purposive sampling, dengan kriteria tertentu, seperti usia dan pengalaman digital. Jawaban yang tidak memenuhi syarat akan dikeluarkan dari analisis. Data yang terkumpul diolah dalam format Excel (.xls) untuk dianalisis lebih lanjut.

2.4 Tahapan Pengolahan Data dan Analisa Hasil

Tahap ini mencakup pengolahan dan analisis data hasil kuesioner. Proses meliputi:

1. Uji Validitas

Validitas instrumen diuji menggunakan korelasi Pearson Product Moment dengan bantuan SPSS, untuk mengukur keterkaitan antara tiap item dengan total skor.

Item dinyatakan valid jika nilai $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ ($0,195; n=100; \alpha=0,05$).

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas diukur dengan metode Cronbach's Alpha menggunakan SPSS.

Instrumen dinyatakan reliabel jika nilai $\alpha \geq 0,6$.

Tabel 1 Uji reliabilitas

Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
$\geq 0,900$	Sempurna
0,800 – 0,899	Baik
0,700 – 0,799	Diterima
0,600 – 0,699	Dipertanyakan
0,500 – 0,599	Kurang Baik
$<0,500$	Tidak Diterima

3. Analisis Data dengan Skala Likert

Skor Likert digunakan untuk mengevaluasi lima aspek *usability* (Learnability, Efficiency, Memorability, Satisfaction, dan Error). Tiap item diberi skor 1–5, dan hasil dijumlahkan untuk memperoleh nilai total aspek. Persentase dihitung dengan rumus:

$$\text{Persentase} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Maksimal}} \times 100$$

4. Perhitungan Skor System Usability Scale (SUS)

Skor SUS dihitung dengan rumus standar:

$$\text{Skor SUS} = ((P1-1) + (5-P2) + \dots + (5-P10)) \times 2.5$$

5. Rekomendasi Solusi

Solusi dirumuskan berdasarkan hasil analisis *usability* website www.nobubank.com, untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna.

2.5 Tahapan Penarikan Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil analisis, penilaian aspek *usability*—meliputi Learnability, Memorability, Efficiency, Error, dan Satisfaction—menunjukkan area yang memengaruhi kualitas penggunaan website. Setiap indikator dianalisis untuk mengidentifikasi faktor dengan pengaruh signifikan terhadap *usability*. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan guna memastikan keakuratan dan konsistensi instrumen pengukuran. Selain itu, observasi langsung terhadap pengguna memberikan umpan balik tambahan terkait fitur yang kurang optimal. Kesimpulan dan rekomendasi dalam penelitian ini disusun berdasarkan gabungan hasil analisis statistik, evaluasi instrumen, dan masukan dari pengguna.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Pengumpulan Data

Kuesioner dalam studi penelitian ini terdiri dari 10 pertanyaan dengan rincian masing-masing 2 pertanyaan untuk aspek learnability, aspek efficiency, aspek memorability, aspek errors dan aspek satisfaction yang diberikan penilaian oleh 100 responden. Berikut dibawah ini tabel karakteristik 100 responden.

Tabel 2 Karakteristik responden berdasarkan usia

Rentang Usia	Responden	Persentase (%)
20–30 tahun	87	87,00%
31–58 tahun	13	13,00%
Total	100	100,00%

Sumber : Data yang diolah dari kuesioner 2025

Tabel 3 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Responden	Persentase (%)
Laki-laki	59	59%
Perempuan	41	41%
Total	100	100%

Sumber : Data yang diolah dari kuesioner 2025

Tabel 4 Karakteristik responden berdasarkan yang pernah mengakses website Bank Nobu

Pernah mengakses website Bank Nobu	Responden	Persentase (%)
Tidak	3	3%
Ya	97	97%
Total	100	100%

Sumber : Data yang diolah dari kuesioner 2025

Tabel 5 Karakteristik responden berdasarkan yang pernah menggunakan layanan perbankan digital

Pernah menggunakan layanan perbankan digital	Responden	Persentase (%)
Tidak	1	1%
Ya	99	99%
Total	100	100%

Sumber: Data yang diolah dari kuesioner 2025

3.2 Pengolahan Data

Pengolahan data kuesioner dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata (mean) untuk setiap variabel usability. Maka diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 6 Mean

Variable	Responden	Min	Max	Sum	Mean	Persentase
(A1) Learnability	100	1	5	382	3,82	76%

<i>(A2) Learnability</i>	100	1	5	386	3,86	77%
<i>(B1) Memorability</i>	100	1	5	389	3,89	78%
<i>(B2) Memorability</i>	100	1	5	389	3,89	78%
<i>(C1) Efficiency</i>	100	1	5	385	3,85	77%
<i>(C2) Efficiency</i>	100	1	5	388	3,88	78%
<i>(D1) Error</i>	100	1	5	382	3,82	76%
<i>(D2) Error</i>	100	1	5	384	3,84	77%
<i>(E1) Satisfaction</i>	100	1	5	389	3,89	78%
<i>(E2) Satisfaction</i>	100	1	5	389	3,89	78%

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2025

Hasilnya menunjukkan bahwa Learnability memiliki mean sebesar 3,84; Memorability 3,89; Efficiency 3,87; Error 3,83; dan Satisfaction 3,89. Seluruh nilai berada dalam kisaran yang mencerminkan persepsi pengguna yang cenderung netral hingga setuju, yang menunjukkan bahwa usability website dinilai cukup baik namun masih dapat ditingkatkan.

3.2.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan metode Pearson Product Moment melalui software SPSS. Dengan jumlah responden sebanyak 100 orang ($df = 98$), nilai r -tabel pada taraf signifikansi 5% adalah 0,195. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh item memiliki nilai r -hitung $> 0,195$ dan signifikansi $< 0,05$, sehingga seluruh pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid.

Tabel 7 Uji Validitas

Pernyataan	N	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
<i>X1</i>				
<i>(A1) Learnability</i>	100	0,990	0,195	Valid
<i>(A2) Learnability</i>	100	0,985	0,195	Valid
<i>X2</i>				
<i>(B1) Memorability</i>	100	0,986	0,195	Valid
<i>(B2) Memorability</i>	100	0,990	0,195	Valid
<i>X3</i>				
<i>(C1) Efficiency</i>	100	0,994	0,195	Valid
<i>(C2) Efficiency</i>	100	0,987	0,195	Valid
<i>X4</i>				
<i>(D1) Error</i>	100	0,980	0,195	Valid
<i>(D2) Error</i>	100	0,974	0,195	Valid
<i>Y</i>				
<i>(E1) Satisfaction</i>	100	0,992	0,195	Valid
<i>(E2) Satisfaction</i>	100	0,991	0,195	Valid

3.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha dengan bantuan SPSS. Instrumen dinyatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,60$. Berdasarkan

Tabel 8, seluruh variabel memiliki nilai di atas 0,60, sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel pada setiap aspek usability.

Tabel 8 Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Nilai Kriteria	Keterangan
<i>X1 Learnability</i>	0,985	0,6	<i>Reliable</i>
<i>X2 Memorability</i>	0,991	0,6	<i>Reliable</i>
<i>X3 Efficiency</i>	0,987	0,6	<i>Reliable</i>
<i>X4 Error</i>	0,974	0,6	<i>Reliable</i>
<i>Y Satisfaction</i>	0,994	0,6	<i>Reliable</i>

3.2.3 Perhitungan dan Interpretasi Skor *System Usability Scale (SUS)*

Penilaian usability website Bank Nobu dilakukan menggunakan *System Usability Scale (SUS)*, yang menghasilkan skor dalam rentang 0–100. Semakin tinggi skor, semakin baik tingkat usability sistem. Dalam perhitungannya, skor pada item bernomor ganjil (1, 3, 5, 7, 9) dihitung dengan mengurangi 1 dari nilai responden, sedangkan pada item genap (2, 4, 6, 8, 10), nilai dihitung dengan mengurangkan skor responden dari 5. Total skor dijumlahkan dan dikalikan dengan 2,5. Karena seluruh item dalam kuesioner berisi pernyataan positif, maka setiap skor dihitung dengan mengurangi nilai responden sebesar 1. Hasil perhitungan ditampilkan pada Tabel 9.

Tabel 9 Skor SUS Per Item

No Pertanyaan	Mean	Perhitungan	Skor Item
1	3,82	3,82 - 1	2,82
2	3,86	3,86 - 1	2,86
3	3,89	3,89 - 1	2,89
4	3,89	3,89 - 1	2,89
5	3,85	3,85 - 1	2,85
6	3,88	3,88 - 1	2,88
7	3,82	3,82 - 1	2,82
8	3,84	3,84 - 1	2,84
9	3,89	3,89 - 1	2,89
10	3,89	3,89 - 1	2,89

Berdasarkan hasil perhitungan skor per item, total skor SUS untuk website www.nobubank.com adalah:

$$SUS = (\sum \text{Skor item}) \times 2,5 = 28,63 \times 2,5 = 71,6$$

Skor ini berada di atas rata-rata standar global SUS (68), yang menunjukkan bahwa tingkat usability website PT Bank Nationalnobu Tbk tergolong baik menurut persepsi pengguna. Berdasarkan interpretasi standar SUS, skor 71,6 termasuk dalam kategori “Good”, berada pada rentang *Acceptable*, dan setara dengan Grade C. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna menilai website mudah dipahami, efisien digunakan, dan memberikan pengalaman positif.

4. KESIMPULAN

Penelitian terhadap website PT Bank Nationalnobu Tbk (www.nobubank.com) menggunakan metode System Usability Scale (SUS) menghasilkan skor 71,6, yang berada di atas rata-rata standar SUS (68). Skor ini masuk dalam kategori *Good*, dengan *Acceptability Range* “Acceptable”, Grade C, dan penilaian subjektif yang juga tergolong baik. Hasil ini menunjukkan bahwa website memiliki usability yang baik menurut pengguna. Analisis terhadap lima aspek usability (Learnability, Memorability, Efficiency, Error, dan Satisfaction) menunjukkan seluruh aspek berada dalam kategori baik, dengan skor rata-rata di atas 3,8. Namun, masih diperlukan perbaikan, khususnya pada efisiensi navigasi dan fitur interaktif. Uji validitas menunjukkan seluruh item kuesioner valid ($r\text{-hitung} > 0,195$), dan uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach’s Alpha $> 0,60$, yang menandakan instrumen penelitian reliabel dan konsisten.

5. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar website Bank Nobu meningkatkan usability dengan menambahkan fitur pencarian, memperbaiki navigasi agar lebih intuitif, serta menyediakan fitur interaktif seperti *live chat*. Konten produk dan layanan perlu diperbarui secara berkala, dan performa situs harus dioptimalkan agar lebih cepat dan responsif di berbagai perangkat. Pengujian usability juga sebaiknya dilakukan secara rutin dengan melibatkan masukan pengguna. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan menggunakan metode lain seperti USE Questionnaire, WAMMI, atau Heuristic Evaluation, memperluas jumlah dan demografi responden, serta membandingkan usability website dengan aplikasi mobile Bank Nobu.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam pengisian kuesioner sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada pihak PT Bank Nationalnobu Tbk atas izin dan dukungan yang diberikan selama proses pengumpulan data. Tak lupa, penulis menghargai bimbingan dan arahan dari dosen pembimbing serta semua pihak yang telah memberikan kontribusi, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam penyusunan dan penyelesaian penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Ratnawati and W. D. Anandito, “[4] Analisis_Usability_Pada_Aplikasi_Mobile_Banking_BC,” 2024.
 - [2] M. H. Putri, “[5] RAMA_57201_09031482326023_0027118605_01_front_ref,” 2025.
-

The screenshot shows the JATISI author dashboard for submission 13145. The page is titled "Analysis of Website Usability at PT Bank Nationalnobu Tbk Using the System Usability Scale (SUS) Method" by Nurul Azizah. The dashboard includes a sidebar with "Submissions" and a main content area with tabs for "Submission", "Review", "Copyediting", and "Production". The "Submission" tab is active, showing a list of submission files and a section for pre-review discussions.

Submission Files

File Name	Research Results
33319-1 azizaa62, Author, JATISI - Analisa Usability Website PT Bank Nationalnobu Tbk Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS).docx	Research Results

[Download All Files](#)

Pre-Review Discussions

Name	From	Last Reply	Replies	Closed
No Items				

<https://jurnal.mdp.ac.id/index.php/jatisi/authorDashboard/submission/13145>