

**ANALISIS TINGKAT USABILITY APLIKASI MOBILE  
BANKING BERDASARKAN METODE WEBUSE**



**TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

**BRAHMONO WICAKSONO**

**11230179**

**Program Studi Sistem Informasi**

**Fakultas Teknologi Informasi**

**Universitas Nusa Mandiri**

**Jakarta**

**2025**

## PERSEMBAHAN

Ketika aku tahu, aku semakin tahu kalau aku tidak tahu apa-apa  
(Imam Safe'i)

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah S.W.T, Skripsi ini kupersembahkan  
untuk:

1. Orang Tua tercinta yang telah membesarkan aku dan selalu membimbing, mendukung, memotivasi, memberi apa yang terbaik bagiku serta selalu mendoakan aku untuk meraih suksesanku.
2. Istri dan anakku yang telah menjadi curahan hatiku, yang telah memberiku semangat, aku selalu sayangkan.

Tanpa mereka,  
aku dan karya ini tak akan pernah ada

UNIVERSITAS  
NUSA MANDIRI

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Brahmono Wicaksono  
NIM : 11230179  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Teknologi Informasi  
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

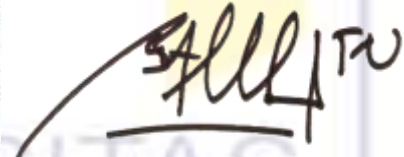
Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul: **“Analisis Tingkat Usability Aplikasi Mobile Banking Berdasarkan Metode WEBUSE”**, adalah asli (orsinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan 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 : 05 Januari 2026

Yang menyatakan,



**Brahmono Wicaksono**

## SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Brahmono Wicaksono  
NIM : 11230179  
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 Tingkat Usability Aplikasi Mobile Banking Berdasarkan Metode WEBUSE**”, 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, 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 : 05 Januari 2026  
Yang menyatakan,



A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Brahmono Wicaksono', is written over a horizontal line.

**Brahmono Wicaksono**

## PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Brahmono Wicaksono  
NIM : 11230179  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Teknologi Informasi  
Jenjang : Sarjana (S1)  
Judul Tugas Akhir : Analisis Tingkat Usability Aplikasi Mobile Banking Berdasarkan Metode WEBUSE

Telah dipertahankan pada periode 2025-2 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, 06 Februari 2026

### PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Dosen Pembimbing : Titin Kristiana, M.Kom.



---

### DEWAN PENGUJI

Penguji I : Indah Purnamasari, S.T., M.Kom.



---

Penguji II : Yuyun Yuningsih, M.Kom.



---

## PANDUAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Tugas Akhir sarjana yang berjudul “**Analisis Tingkat Usability Aplikasi Mobile Banking Berdasarkan Metode WEBUSE**”, adalah hasil karya tulis asli **BRAHMONO WICAKSONO** dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku dilingkungan 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 : Brahmono Wicaksono  
Alamat : Jl. Pinus 17 Blok AI 5 No. 30 Perum Reni Jaya  
Pamulang  
No. Telp : 0811110506  
E-mail : 11230179@nusamandiri.ac.id

## 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 Tingkat Usability Aplikasi Mobile Banking Berdasarkan Metode WEBUSE”**.

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. Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri.
3. Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri.
4. Ibu Titin Kristiana, M. Kom selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
5. Bapak/ibu dosen Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan penulis dengan semua bahan yang diperlukan.
6. Staff / karyawan / dosen di lingkungan Universitas Nusa Mandiri.
7. Orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan moral maupun spritual.
8. Rekan-rekan pada PT Bank SMBC Indonesia Tbk yang membantu memberikan jawaban kuesioner.
9. Rekan-rekan mahasiswa kelas 11.8A.10 Universitas Nusa Mandiri.

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.



## ABSTRAK

**Brahmono Wicaksono (11230179), “Analisis Tingkat Usability Aplikasi Mobile Banking Berdasarkan Metode WEBUSE”.**

Aplikasi digital banking yang dikembangkan oleh PT Bank SMBC Indonesia Tbk merupakan layanan perbankan berbasis teknologi yang dirancang untuk memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi transaksi bagi nasabah. Meskipun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan beberapa kendala yang berkaitan dengan aspek usability, seperti navigasi fitur, kejelasan informasi, konsistensi tampilan, serta kecepatan respons aplikasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat usability aplikasi digital banking tersebut menggunakan metode Website Usability Evaluation Tool (WEBUSE), yang menilai empat dimensi utama, yaitu Content, Organization, and Readability; Navigation and Links; User Interface Design; serta Performance and Effectiveness. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi sebagai responden untuk memperoleh persepsi dan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh variabel usability berada pada kategori Excellent. Variabel Content, Organization, and Readability ( $X_1$ ) memperoleh nilai 0,83, menunjukkan bahwa konten dan struktur informasi mudah dipahami. Variabel Navigation and Links ( $X_2$ ) memperoleh nilai 0,84 yang menandakan navigasi berjalan sangat baik. Variabel User Interface Design ( $X_3$ ) juga memperoleh nilai 0,84 dalam kategori Excellent. Sementara itu, Performance and Effectiveness ( $X_4$ ) memperoleh nilai tertinggi yaitu 0,85 yang menunjukkan performa aplikasi sangat responsif dan efektif. Secara keseluruhan, aplikasi memiliki tingkat usability yang sangat tinggi dan mampu memberikan pengalaman pengguna yang optimal serta mendukung peningkatan kualitas layanan digital banking secara berkelanjutan.

Kata kunci: *Usability*, Usability, WEBUSE, Digital Banking, User Experience.

## **ABSTRACT**

***Brahmono Wicaksono (11230179), "Analysis of Mobile Banking Application Usability Level Based on the WEBUSE Method."***

*The digital banking application developed by PT Bank SMBC Indonesia Tbk is a technology-based banking service designed to provide convenience, efficiency, and speed in financial transactions for customers. However, several usability-related issues are still encountered in practice, including feature navigation, clarity of information, interface consistency, and application response time. This study aims to evaluate the usability level of the digital banking application using the Website Usability Evaluation Tool (WEBUSE) method. WEBUSE assesses system usability based on four main dimensions: Content, Organization, and Readability; Navigation and Links; User Interface Design; and Performance and Effectiveness. Data were collected through questionnaires distributed to application users to capture their perceptions and experiences while using the system. The results indicate that all usability variables fall into the Excellent category. The Content, Organization, and Readability variable ( $X_1$ ) obtained a score of 0.83, indicating that the content and information structure are clear and easy to understand. The Navigation and Links variable ( $X_2$ ) achieved a score of 0.84, demonstrating that the navigation system functions effectively and supports user exploration. The User Interface Design variable ( $X_3$ ) also scored 0.84, reflecting a well-designed and consistent interface. Meanwhile, the Performance and Effectiveness variable ( $X_4$ ) obtained the highest score of 0.85, indicating that the application performs responsively and effectively in supporting task completion. Overall, the application demonstrates a very high level of usability and provides an optimal user experience, supporting continuous improvement in digital banking service quality.*

***Keywords: Usability, WEBUSE, Digital Banking, User Experience.***

UNIVERSITAS  
NUSA MANDIRI

# DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL TUGAS AKHIR .....	i
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....	v
LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAKSI .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	3
1.3. Rumusan Masalah .....	4
1.4. Maksud dan Tujuan .....	5
1.5. Ruang Lingkup .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1. Tinjauan Pustaka .....	7
2.2. Penelitian Terkait.....	19
2.3. Tinjauan Organisasi/Objek Penelitian .....	20
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1. Proses Penelitian .....	22
3.2. Instrumen Penelitian .....	24
3.3. Metode Pengumpulan Data, Populasi, dan Sampel Penelitian.	26
3.3.1. Metode Pengumpulan Data .....	26
3.3.2. Populasi dan Sampling Penelitian.....	27
3.4. Metode Analisis Data .....	28
3.4.1. Pengujian Prasyarat.....	29
3.4.2. Teknik Analisis Data Dengan <i>Website Usability</i> <i>Evaluation Tool (WEBUSE)</i> .....	30
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Pengolahan Data .....	32
4.2. Deskripsi Responden .....	33
4.2.1. Jenis Kelamin Responden.....	33
4.2.2. Usia Responden.....	34
4.2.3. Lama Penggunaan Aplikasi Mobile Banking .....	36
4.2.4. Frekuensi Penggunaan Aplikasi Mobile Banking.....	37

4.3. Hasil Rekapitulasi Data Jawaban Responden .....	40
4.4. Analisis Data .....	50
4.4.1. Uji Validitas.....	50
4.4.2. Uji Reliabilitas .....	55
4.4.3. Analisis Data dengan <i>Website Usability Evaluation Tool</i> (WEBUSE) .....	59

**BAB V PENUTUP**

5.1. Kesimpulan.....	66
5.2. Saran .....	67

**DAFTAR PUSTAKA**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

**LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN**

**SURAT KETERANGAN RISET**

**LAMPIRAN**

- Lampiran A. Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme
- Lampiran B. Bukti Submit/Publish Artikel Ilmiah
- Lampiran C. Form Kuesioner
- Lampiran D. *Critical Value of the Spearman's Ranged Correltion Coefficient (rs)*



UNIVERSITAS  
NUSA MANDIRI

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1. Berbagai macam teknik <i>sampling</i> .....	16
Gambar III.1. Proses Penelitian .....	22
Gambar IV.1. Grafik Persentase Jenis Kelamin Responden .....	34
Gambar IV.2. Grafik Persentase Usia Responden .....	35
Gambar IV.3. Grafik Persentase Lama Penggunaan Aplikasi Mobile Banking.....	37
Gambar IV.4. Grafik Persentase Frekuensi Penggunaan Aplikasi Mobile Banking.....	39



## DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel II.1.	Nilai Merit.....	12
Tabel II.2.	Level Merit.....	12
Tabel II.3.	Skala Likert .....	17
Tabel III.1.	Kuesioner Penelitian.....	24
Tabel III.2.	Tabel Nilai Skala Likert.....	26
Tabel IV.1.	Hasil Pengumpulan Kuesioner .....	32
Tabel IV.2.	Jenis Kelamin Responden .....	33
Tabel IV.3.	Usia Responden.....	35
Tabel IV.4.	Lama Penggunaan Aplikasi Mobile Banking .....	36
Tabel IV.5.	Frekuensi Penggunaan Aplikasi Mobile Banking .....	38
Tabel IV.6.	Variabel 1: Content, Organization, and Readability (X <sub>1</sub> ).....	40
Tabel IV.7.	Variabel 2: Navigation and Links (X <sub>2</sub> ).....	42
Tabel IV.8.	Variabel 3: User Interface Design (X <sub>3</sub> ).....	45
Tabel IV.9.	Variabel 4: Performance and Effectiveness (X <sub>4</sub> ).....	47
Tabel IV.10.	Hasil Uji Validitas Variabel 1: Content, Organization, and Readability (X <sub>1</sub> ).....	51
Tabel IV.11.	Perbandingan Hasil Pengujian r Hitung dengan r Tabel Uji Validitas Variabel 1: Content, Organization, and Readability (X <sub>1</sub> ).....	52
Tabel IV.12.	Hasil Uji Validitas Variabel 2: Navigation and Links (X <sub>2</sub> ) .....	52
Tabel IV.13.	Perbandingan Hasil Pengujian r Hitung dengan r Tabel Uji Validitas Variabel 2: Navigation and Links (X <sub>2</sub> ) .....	53
Tabel IV.14.	Hasil Uji Validitas Variabel 3: User Interface Design (X <sub>3</sub> ).....	53
Tabel IV.15.	Perbandingan Hasil Pengujian r Hitung dengan r Tabel Uji Validitas Variabel 3: User Interface Design (X <sub>3</sub> ).....	54
Tabel IV.16.	Hasil Uji Validitas Variabel 4: Performance and Effectiveness (X <sub>4</sub> ).....	54
Tabel IV.17.	Perbandingan Hasil Pengujian r Hitung dengan r Tabel Uji Variabel 4: Performance and Effectiveness (X <sub>4</sub> ).....	55
Tabel IV.18.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel 1: Content, Organization, and Readability (X <sub>1</sub> ).....	56
Tabel IV.19.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel 2: Navigation and Links (X <sub>2</sub> ).....	57
Tabel IV.20.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel 3: User Interface Design (X <sub>3</sub> ) ....	57
Tabel IV.21.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel 4: Performance and Effectiveness (X <sub>4</sub> ).....	57
Tabel IV.22.	Perbandingan Hasil Pengujian Reliabilitas Masing-Masing Variabel.....	58
Tabel IV.23.	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden .....	59
Tabel IV.24.	Total Nilai Rekapitulasi Jawaban.....	60
Tabel IV.25.	Jumlah Merit Variabel 1: Content, Organization, and Readability (X <sub>1</sub> ).....	61
Tabel IV.26.	Jumlah Merit Variabel 2: Navigation and Links (X <sub>2</sub> ) .....	62
Tabel IV.27.	Jumlah Merit Variabel 3: User Interface Design (X <sub>3</sub> ).....	63
Tabel IV.28.	Jumlah Merit Variabel 4: Performance and Effectiveness (X <sub>4</sub> )..	63
Tabel IV.29.	Point Usability Masing-Masing Variabel .....	64

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A. Hasil Cek Plagiarism .....	75
Lampiran B. Bukti Submit Jurnal.....	81
Lampiran C. Kuesioner Penelitian.....	82
Lampiran D. <i>Critical Value of the Spearman's Rangked Correltion Coefficient (rs)</i>	90

