ANALISIS KOMPARATIF *USABILITY* APLIKASI *E-WALLET* MENGGUNAKAN METODE *SYSTEM USABILITY SCALE* (SUS)

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

KEREN MATILDA

11220063

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Nusa Mandiri

Jakarta

2026

LEMBAR PERSEMBAHAN

"Carilah, Saudaraku, tanpa menjadi patah semangat; tugasnya memang berat, aku tahu, tapi menaklukkan tanpa bahaya bagaikan kemenangan tanpa kemuliaan."

(Fulcanelli)

Dengan penuh rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala kasih, penyertaan dan berkat-Nya. Penulis mempersembahkan Tugas Akhir ini kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas segala penyertaan, kekuatan, hikmat dan kesempatan yang diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
2. Kedua orang tua yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, dukungan serta motivasi dalam setiap langkah kehidupan penulis.
3. Keluarga besar khususnya oma yang selalu memberikan doa, semangat dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Ibu Daniati Uki Eka Saputri, M.Kom selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, waktu serta masukan dengan penuh kesabaran selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Sahabat dan teman-teman yang telah memberikan motivasi, bantuan, serta menjadi penyemangat selama proses penyusunan Tugas Akhir.
6. Seluruh dosen Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan dan pengalaman selama masa perkuliahan.

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan, doa dan dukungan hingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.

Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi awal dari langkah penulis untuk terus belajar, berkembang, serta memberikan kontribusi yang positif di masa mendatang.

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya;

Nama	: Keren Matilda
NIM	: 11220063
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 Komparatif *Usability* Aplikasi *E-Wallet* Menggunakan Metode *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 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 : 20 Juli 2026
Yang menyatakan,



Keren Matilda

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN

PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama	: Keren Matilda
NIM	: 11220063
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-Ekslusif *(Non-exclusive Royalti-Free Right)* atas karya ilmiah yang berjudul: **"Analisis Komparatif *Usability* Aplikasi *E-Wallet* Menggunakan Metode *System Usability Scale (SUS)*"**, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini pihak kepada 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 : 20 Juli 2026

Yang menyatakan,



Keren Matilda

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama	:	Keren Matilda
NIM	:	11220063
Program Studi	:	Sistem Informasi
Fakultas	:	Teknologi Informasi
Jenjang	:	Strata Satu (S1)
Judul Tugas Akhir	:	Analisis Komparatif Usability Aplikasi E-Wallet Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)

Telah dipertahankan pada periode 2026-1 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, 13 Agustus 2026

PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Dosen Pembimbing : Daniati Uki Eka Saputri, M.Kom.

Ditandatangani Digital:
Daniati Uki Eka Saputri
2026-09-18 23:10:13

.....

D E W A N P E N G U J I

Penguji I : Dr.. Eni Heni Hermaliani , M.M., M.Kom.

Ditandatangani Digital:
Eni Heni Hermaliani
2026-08-13 12:45:21

Penguji II : Wulan Dari , M.Kom.

Ditandatangani Digital:
Wulan Dari
2026-08-13 10:58:20

.....

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Tugas Akhir yang berjudul **"Analisis Komparatif *Usability* Aplikasi *E-Wallet* Menggunakan Metode *System Usability Scale (SUS)*"** adalah hasil karya tulis asli **Keren Matilda** 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 dibawah ini:

Nama	:	Keren Matilda
Alamat	:	Jl. Gading VIII RT.014/RW.010, Kel. Pondok Bambu, Kec. Duren Sawit, Kota Jakarta Timur, Provinsi DKI Jakarta, Kode Pos 13430
No. Telp	:	0812-1804-1464
E-mail	:	kerenmatildaa@gmail.com

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **"Analisis Komparatif *Usability* Aplikasi *E-Wallet* Menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS)"** dengan baik.

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis memperoleh banyak bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri.
2. Wakil Rektor 1 Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri.
3. Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri.
4. Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri.
5. Ibu Daniati Uki Eka Saputri, M.Kom selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
6. Bapak/Ibu dosen Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan penulis ilmu pengetahuan, pengalaman dan wawasan selama masa perkuliahan.
7. Staff / Karyawan / dosen di lingkungan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri.
8. Rekan-rekan mahasiswa kelas 11.8A.06 Periode I 2026.

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 kata 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, 10 Juli 2026

Penulis



Keren Matilda

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRAK

Keren Matilda (11220063), Analisis Komparatif *Usability* Aplikasi *E-Wallet* Menggunakan Metode *System Usability Scale (SUS).*

Pesatnya perkembangan layanan keuangan digital telah mendorong penggunaan aplikasi *E-Wallet* sebagai salah satu metode pembayaran yang semakin popular di Indonesia. *Usability* menjadi faktor penting yang memengaruhi kenyamanan dan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi *E-Wallet.* Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur dan membandingkan tingkat *usability* pada aplikasi DANA, GoPay, OVO dan ShopeePay serta menentukan apakah aplikasi tersebut telah memenuhi kategori *usability* yang dapat diterima *(Acceptable).* Penelitian ini menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner SUS kepada pengguna aplikasi *E-Wallet* di wilayah Jabodetabek. Jumlah responden yang diperoleh sebanyak 106 orang, namun hanya 104 responden yang memenuhi kriteria penelitian dan digunakan dalam proses analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi GoPay memperoleh skor SUS tertinggi sebesar 75,31 dengan kategori *"Acceptable", grade* "C" dan *adjective rating "Good".* Sementara itu, ShopeePay memperoleh skor 68,92, DANA sebesar 64,66 dan OVO sebesar 62,79 yang termasuk dalam kategori *"Marginal High", grade* "D" dan *adjective rating "OK".* Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa GoPay memiliki tingkat *usability* terbaik dibandingkan aplikasi *E-Wallet* lainnya yang diteliti dan merupakan aplikasi yang memenuhi kategori *"Acceptable"* berdasarkan metode SUS yang digunakan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *E-Wallet, Usability, System Usability Scale (SUS),* Analisis Komparatif, Pengalaman Pengguna

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRACT

Keren Matilda (11220063), ***A Comparative Usability Analysis of E-Wallet Applications Using the System Usability Scale (SUS) Method.***

The rapid growth of digital financial services has encouraged more people to use E-Wallet as one of the most popular payment methods in Indonesia. Usability is an important factor that determines user comfort and satisfaction when using E-Wallet application. The purpose of this research is to measure and compare the usability levels of DANA, GoPay, OVO and ShopeePay. This research uses the System Usability Scale (SUS) method to find out whether these applications meet the "Acceptable" usability category. Data were collected by distributing SUS questionnaires to E-Wallet users living in Jabodetabek area. A total of 106 responses were collected, but only 104 respondents met the research criteria and were used for the analysis. The results showed that GoPay achieved the highest SUS score with 75,31, which placed it in the "Acceptable" category with a grade "C" and the adjective rating is "Good". Meanwhile, ShopeePay scored 68,92, DANA scored 64,66 dan OVO scored 62,79. These three applications categorized as "Marginal High", grade scale "D" and "OK" for the adjective rating. Based on that, it can be concluded that GoPay has the best usability level among all the four applications and GoPay meets the "Acceptable" category according to the SUS method used in this research.

Keywords: E-Wallet, Usability, System Usability Scale (SUS), Comparative Analysis, User Experience

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR PUSTAKA

[1] A. R. Maulidah, R. P. Astuti, K. Nisa, W. Erlangga, and E. Hambarwati, "Perkembangan Sistem Pembayaran Digital : Pada Era Revolusi Industri," vol. 01, no. 04, pp. 798–803, 2024.

[2] H. Mauliansyah, "Exploring Consumer Perceptions Of E-Wallet Usage In Shopping Practices : A Qualitative Study In Indonesia," vol. 2, no. 1, pp. 1–8, 2025.

[3] D. Hidayat and R. Heryatno, "Kajian Pustaka Penelitian Perilaku Pengguna E-Wallet di Indonesia," vol. 7, no. Upadhayaya 2012, pp. 80–89, 2024.

[4] M. Diva and M. I. Anshori, "Penggunaan E-Wallet Sebagai Inovasi Transaksi Digital : Literatur Review," vol. 2, no. 6, pp. 1991–2002, 2024.

[5] N. Hutagaol *et al.*, "Analisis Usability E-Wallet Dengan Metode SUS dan TAM Di Perguruan Tinggi," vol. 24, no. 1, pp. 205–217, 2025.

[6] D. A. Putri, "Pengujian Usability Aplikasi Pada E-Wallet Dengan Menggunakan Metode System Usabitity Scale Application Usability Testing On E-Wallet By Using The System Usability Scale Method," vol. 12, pp. 114–122, 2022.

[7] T. Alisya, M. L. Hamzah, E. Saputra, T. K. Ahsyar, and Syaifullah, "Evaluation Of User Experience On ShopeePay Digital Wallet Using System Usability Scale (SUS) And User Experience Questionnaire (UEQ) Methods." p. 6, 2023.

[8] N. Huda, D. A. Tambunan, F. Satria, M. Rizki, and B. Putra, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi E-Wallet," vol. 2, no. 3, pp. 61–68, 2023.

[9] B. H. Harjono and N. Setiyawati, "Evaluasi Value Proposition Dan Perceived Value Aplikasi E-Wallet Menggunakan UX Honeycomb, UX Questionnaire, Dan System Usability Scale (Studi Kasus: OVO, DANA, Dan Shopeepay)," vol. 07, no. September, pp. 969–980, 2022.

[10] H. Al Rosyid, D. P. Rakhmadani, and S. D. Alika, "Evaluasi Usability Pada Aplikasi OVO Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)," vol. 9, no. 6, pp. 1808–1815, 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i6.5073.

[11] I. N. Tri, A. Putra, and V. T. Djani, "Analisis User Experience Pada E-Wallet GoPay Menggunakan System Usability Scale (SUS)," vol. 6, no. 3, pp. 294–300, 2023.

[12] E. I. Prayoga and T. Kristiana, "Evaluasi Usability Pada Aplikasi Hrmwincorp Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)," vol. 12, no. 2, 2024.

[13] I. Walhidayah, I. M. A. Pradnyana, and I. G. L. A. R. Putra, "Evaluasi Usability Aplikasi Rudaya Menggunakan Metode Usability Testing Dan USE Questionnaire," vol. 21, no. 3, pp. 667–679, 2022.

[14] R. Karto and Y. Yuningsih, "Evaluasi Dan Perancangan UI/UX Aplikasi Transjakarta (Tije) Dengan Pendekatan Design Thinking," pp. 1–15, 2025.

[15] T. Wahyuningrum, *Buku Referensi Mengukur Usability Perangkat Lunak*. Deepublish, 2021. [Online]. Available: https://books.google.co.id/books?id=zJdREQAAQBAJ

[16] B. N. Ramadhan and S. Sugiyanto, "Analisis Usability Website Sistem Informasi SD Negeri 1 Wangon Menggunakan Metode System Usability Scale," vol. 6, 2024.

[17] E. O. S. Prayoga, N. M. Najiburrohman, and M. A. Yaqin, "Ease Of Use Analysis Of Gopay And OVO Interfaces Using System Usability Scale (Sus) Technique," vol. 2, no. 1, pp. 38–50, 2024.

[18] B. Nicoletti, *The Future of FinTech*. 2017.

[19] R. Arvyana, F. Damayanti, and T. S. Rochmah, "Analisis E-Wallet Berbasis TAM (Technology Adoption Model) Di PT Telkom Indonesia TBK," vol. 11, no. September, 2022, doi: 10.34127/jrlab.v11i3.622.

[20] A. N. Marhaendra and H. Mahyuzar, "Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Keamanan Terhadap Kepuasan Pada Pengguna E-Wallet DANA Di Kebumen," vol. 2, no. 2, pp. 84–90, 2023.

[21] N. Rahmawati, M. Ag, D. S. Nasution, and M. Ec, *KEBANKSENTRALAN : Teori dan Kebijakan Sistem Pembayaran di Indonesia*. 2023.

[22] Sriyono, S. Afandi, A. P. Wulandari, and R. Agusti, "Efektivitas Penggunaan Fintech (E-Wallet) Terhadap Keputusan Pembelian Dikalangan Generasi Milenial," vol. 6, pp. 153–161, 2023.

[23] Sakinah and N. R. Oktadini, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Dana Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," vol. 6, no. 2, pp. 185–192, 2023.

[24] M. N. M. Rhois, A. Rachmadi, and S. H. Wijoyo, "Analisis Faktor yang Memengaruhi Perilaku Penggunaan Aplikasi GoPay: Transfer & Payment Mempergunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)," vol. 8, no. 8, pp. 1–13, 2024.

[25] A. P. Perdana, T. M. S. Lathif, and A. Faroqi, "Analisis Penerimaan Teknologi Mobile Payment (Studi Kasus Pengguna Aplikasi OVO)," vol. 12, no. 1, pp. 65–74, 2023.

[26] Y. Auralia, A. S. Manggabarani, and W. Wahyudi, "Analisis Minat Penggunaan Ulang Pada Dompet Digital Shopeepay Di Masa Pandemi Covid-19 (Analysis Of Reuse Intention Of The Shopeepay Digital Wallet During The Covid- 19 Pandemic)," vol. 1, no. 2, pp. 137–152, 2022.

[27] R. Sugeng, Muliana, and I. Annisa, "Pengaruh Literasi Keuangan Terhadap Manajemen Keuangan Pribadi Pada Mahasiswa Konsentrasi Manajemen Keuangan Syariah (Analisis Penggunaan Shopeepay Pada Aplikasi Shopee)," vol. 9, no. 01, pp. 804–814, 2023.

[28] I. O. for Standardization, "Ergonomics Of Human-System Interaction — Part 11: Usability: Definitions And Concepts," Geneva, 2018.

[29] J. Sauro and J. R. Lewis, *Quantifying The User -Experience - Practical Statistics For User Research*. 2016.

[30] T. K. Kafka and M. Badrul, "Analisa Usability Pada Aplikasi Human Resource Hira Menggunakan Metode System Usability Scale dan Use Questionnaire," no. 2, 2024.

[31] M. P. Eugenia, M. Abdurrofi, B. Almahenzar, and A. Khoirunnisa, "Pendekatan Metode User-Centered Design Dan System Usability Scale Dalam Redesain Dan Evaluasi Antarmuka Website Studi Kasus Website Diseminasi Sensus Pertanian," vol. 2022, no. 1, pp. 573–584, 2022.

[32] N. F. Rokhmawati, A. B. Arifa, F. Informatika, P. Studi, and T. Informatika, "Analisis User Interface (UI) Pada BRIMO (BRI Mobile) Menggunakan Pendekatan Metode Pengembangan System Usability Scale (SUS)," vol. 7, no. 1, pp. 64–77, 2024.

[33] Hardani *et al.*, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020.

[34] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. 2013.

[35] S. Febriani, T. Sutabri, Megawaty, and L. A. Abdillah, "Perancangan UI/UX Aplikasi Sistem Informasi Layanan Administrasi Dalam Perspektif Psikologi Menggunakan Metode Prototype," vol. 9, no. 2, pp. 1088–1103, 2023.

[36] A. T. Ferina, "Evaluasi Usability Aplikasi Spotify Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)," vol. 6, pp. 245–251, 2024.

[37] Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, 3rd ed. Bandung: CV Alfabeta, 2023.

[38] A. Z. Yonatan, "5 Platform E-Wallet Terpopuler Di Indonesia 2025." Accessed: May 25, 2026. [Online]. Available: https://goodstats.id/article/5-platform-e-wallet-terpopuler-di-indonesia-2025-R1GNX

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI