

ABSTRAK
ANALISIS PERBANDINGAN NILAI *USABILITY* PADA APLIKASI
MOBILE BANKING* DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SYSTEM
***USABILITY SCALE (SUS)* DAN METODE NIELSEN'S ATTRIBUTES OF**
USABILITY (NAU)

Oleh
Rizal Swandy Aritonang
19103140

Perkembangan teknologi yang semakin pesat dari tahun ke tahun mendukung keberhasilan sebuah organisasi dalam persaingan bisnis. Semakin mudah dan cepatnya mendapatkan informasi dengan menggunakan teknologi berdampak pada peningkatan interaksi antar individu untuk mendapat informasi yang dibutuhkan. Perbankan merupakan lembaga yang sangat penting bagi sistem perekonomian suatu negara dan sebagai alat pelaksanaan kebijakan moneter. Perkembangan teknologi yang sangat maju ini dimanfaatkan oleh perbankan dengan tujuan agar organisasinya berjalan dengan baik demi meningkatkan prestasi kerja. Hal ini diwujudkan demi pengembangan sistem pelayanan terhadap nasabah dalam bentuk layanan M-Banking yang telah melekat di kehidupan sehari-hari. Dari kebutuhan yang saat ini yang sangat melekat pada kehidupan sehari-hari maka perlu dilakukannya penelitian dengan menggunakan metode System Usability Scale (SUS) dan metode Nielsen's Attributes of Usability (NAU) untuk mengetahui nilai usability terhadap sebuah aplikasi. Berdasarkan hasil perhitungan skor SUS menunjukkan bahwa aplikasi mobile banking, BCA memiliki skor rata-rata SUS tertinggi dengan nilai 59,5454, lalu diikuti dengan BNI mendapat skor 58,333. Aplikasi mobile banking MANDIRI mendapatkan skor 57,348, BRI mendapatkan skor 56,666, dan yang terakhir ialah CIMB yang mendapatkan skor terendah sebesar 55,378. Kategori Learnability dengan skor tertinggi diperoleh oleh Bank BNI dengan nilai rata-rata 4,375. Kategori Memorability didapatkan oleh Bank BCA dengan nilai rata-rata 4,448. Kategori Efficiency dengan skor tertinggi diperoleh Bank BNI dengan skor rata-rata 4,399. Kategori Error dengan skor tertinggi dipatkan oleh Bank BNI dengan nilai rata-rata 4,219. Kategori Satisfaction dengan skor tertinggi didapatkan oleh Bank BNI dengan nilai rata-rata 4,418. Kategori terakhir ialah System Usability dengan skor tertinggi diperoleh oleh Bank Mandiri dengan nilai rata-rata 4,444

Kata kunci : *M-Banking, Usability Testing, System Usability Scale.*