

TUGAS AKHIR

**PENGUJIAN KUALITAS *USABILITY* PADA APLIKASI BNI
MOBILE BANKING MENGGUNAKAN METODE *SYSTEM
USABILITY SCALE (SUS)*
(STUDI KASUS IT TELKOM PURWOKERTO)**



FELIX OCTAVIANUS SIDAURUK

20102121

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**PENGUJIAN KUALITAS USABILITY PADA
APLIKASI BNI *MOBILE BANKING* MENGGUNAKAN
METODE *SYSTEM USABILITY SCALE* (SUS) (STUDI
KASUS IT TELKOM PURWOKERTO)**

***USABILITY QUALITY TESTING ON BNI MOBILE
BANKING APPLICATIONS USING THE SYSTEM
USABILITY SCALE (SUS) METHOD (CASE STUDY IT
TELKOM PURWOKERTO)***

Dipersiapkan dan Disusun Oleh

FELIX OCTAVIANUS SIDAURUK

20102121

**FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO**

Pada Tanggal: 15 November 2023

Pembimbing Utama,



(Nicolaus Euclides Wahyu, S.Kom., M.Cs)

NIDN. 0605129401

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

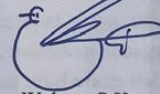
**PENGUJIAN KUALITAS *USABILITY* PADA APLIKASI BNI
MOBILE BANKING MENGGUNAKAN METODE *SYSTEM
USABILITY SCALE (SUS)*
(STUDI KASUS: IT TELKOM PURWOKERTO)**

***USABILITY QUALITY TESTING ON BNI MOBILE BANKING
APPLICATIONS USING THE SYSTEM USABILITY SCALE
(SUS) METHOD
(CASE STUDY: IT TELKOM PURWOKERTO)***

Dipersiapkan dan Disusun oleh
Felix Octavianus Sidauruk
20102121

Telah Diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tugas Akhir Pada Tanggal
07 Juni 2024

Pembimbing Utama



(Nicolaus Euclides Wahyu, S.Kom., M.Cs)

NIDN. 0605129401

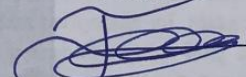
Mengetahui,

Penguji I,



(Muhamad Azrino Gustalika, S.Kom., M.Tr.T)
NIDN. 0614089302

Penguji II,



(Toni Anwar, S.Kom., M.MSI)
NIDN. 0613069102

Dekan Fakultas Informatika,



(Auliya Burhanudin, S.Si., M.Kom)
NIK. 19820008

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Felix Octavianus Sidauruk

NIM : 20102121

Program Studi : Teknik Informatika

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul:

PENGUJIAN KUALITAS *USABILITY* PADA APLIKASI BNI *MOBILE BANKING* MENGGUNAKAN METODE *SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)* (STUDI KASUS IT TELKOM PURWOKERTO)

Dosen pembimbing utama : Nicolaus Euclides Wahyu, S.Kom., M.Cs

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Institut Teknologi Telkom Purwokerto maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian Saya Sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
3. Dalam Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab Saya, bukan tanggungjawab Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima Sanksi Akademik dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Purwokerto, 20 Oktober 2023

Yang menyatakan,



(Felix Octavianus Sidauruk)

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Pertanyaan Penelitian	3
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Tujuan Penelitian.....	4
1.6 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Penelitian Sebelumnya	5
2.2 Landasan Teori	26
2.2.1 Aplikasi.....	26
2.2.2 Bank Negara Indonesia (BNI)	26
2.2.3 <i>Mobile Banking</i>	27

2.2.4	<i>Usability</i>	28
2.2.5	<i>System Usability Scale (SUS)</i>	29
BAB III METODE PENELITIAN.....		34
3.1	Subjek dan Objek Penelitian	34
3.2	Alat dan Bahan	34
3.2.1	Alat.....	34
3.2.2	Bahan	35
3.3	Diagram Alir Penelitian.....	35
3.3.1	Identifikasi Masalah.....	35
3.3.2	Studi Literatur	35
3.3.3	Penyusunan Kuesioner SUS	36
3.3.4	Penyebaran Kuesioner	37
3.3.5	Analisis menggunakan metode <i>System Usability Scale (SUS)</i>	38
3.3.6	Hasil <i>System Usability Scale (SUS)</i>	38
3.3.7	Menyusun Rekomendasi <i>System Usability Scale (SUS)</i>	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		39
4.1	Pengumpulan Data	39
4.2	Analisis menggunakan metode (<i>System Usability Scale</i>) SUS	42
4.3	Hasil <i>System Usability Scale (SUS)</i>	57
4.4	Rekomendasi <i>System Usability Scale (SUS)</i>	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		59
5.1	Kesimpulan.....	59
5.2	Saran	59
DAFTAR PUSTAKA		60
LAMPIRAN.....		64

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Sebelumnya	10
Tabel 2.2 Daftar Pertanyaan SUS.....	29
Tabel 2.3 Skala <i>Likert</i>	30
Tabel 2.4 Skor Pengukuran SUS	33
Tabel 3.1 Daftar Pertanyaan Kuesioner SUS.....	36
Tabel 4.1 Hasil Data SUS Sebelum Diolah.....	49
Tabel 4.2 Hasil Data SUS Setelah Diolah.....	52
Tabel 4.3 Hasil Data SUS Setelah Dikali 2,5.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tampilan Beranda aplikasi BNI <i>Mobile Banking</i>	27
Gambar 2.2 Penilaian <i>System Usability Scale</i> (SUS).....	31
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	35
Gambar 4.1 Diagram Jenis Kelamin.....	40
Gambar 4.2 Diagram Jenis Pekerjaan.....	40
Gambar 4.3 Diagram Umur.....	40
Gambar 4.4 Diagram Prodi.....	41
Gambar 4.5 Diagram <i>Homebase</i> Pekerjaan.....	41
Gambar 4.6 Diagram Rentang Penggunaan Aplikasi.....	41
Gambar 4.7 Diagram Banyak Penggunaan Aplikasi.....	42
Gambar 4.8 User Persona.....	41
Gambar 4.9 Diagram Pertanyaan 1 SUS.....	43
Gambar 4.10 Diagram Pertanyaan 2 SUS.....	44
Gambar 4.11 Diagram Pertanyaan 3 SUS.....	44
Gambar 4.12 Diagram Pertanyaan 4 SUS.....	45
Gambar 4.13 Diagram Pertanyaan 5 SUS.....	45
Gambar 4.14 Diagram Pertanyaan 6 SUS.....	46
Gambar 4.15 Diagram Pertanyaan 7 SUS.....	47
Gambar 4.16 Diagram Pertanyaan 8 SUS.....	47
Gambar 4.17 Diagram Pertanyaan 9 SUS.....	48
Gambar 4.18 Diagram Pertanyaan 10 SUS.....	48
Gambar 4.19 Hasil Perolehan Nilai Rata-Rata.....	58