

ABSTRAK

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

Oleh
Felix Octavianus Sidauruk
NIM 20102121

Saat ini teknologi informasi terutama di Indonesia berkembang cepat. Dengan kemajuan dalam teknologi informasi dan komunikasi segalanya menjadi lebih mudah bagi kita memperoleh data-data yang kita perlukan kapanpun dan dimanapun. BNI *mobile banking* adalah salah satu layanan *mobile banking* terbaik. Bank ini aman, mudah, dan cepat menawarkan layanan seperti transaksi informasi saldo, transfer, pembelian kredit, dan lain-lain, serta mampu untuk diakses dimana pun dan kapan pun. Diharapkan perangkat lunak yang dirancang untuk memenuhi keinginan pengguna, memberikan pengalaman yang memuaskan. Namun, setelah memeriksa ulasan pada *google play store* ataupun *apps store* dan wawancara pengguna, ternyata sebagian pengguna mengeluhkan penggunaan dari aplikasi BNI *Mobile Banking*. Dari permasalahan tersebut termasuk ke dalam masalah Usability yang ada pada aplikasi BNI *Mobile Banking*. Metode *System Usability Scale* (SUS) digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur seberapa puas pengguna dengan aplikasi BNI *mobile banking*. Berdasarkan hasil rekapitulasi kuisioner *System Usability Scale* (SUS) terlihat tingkat kegunaan aplikasi BNI *mobile banking* yaitu pada kategori “C” yang memiliki keterangan “Cukup Layak” dengan rata-rata nilai 70,3316. Cukup layak menunjukkan bahwa aplikasi BNI *mobile banking* sudah dapat dipergunakan dengan baik. Interpretasi untuk *acceptability* diketahui ada pada *kategori high*, sehingga pengguna dalam menerima aplikasi BNI *mobile banking* sudah baik. *Grade Scale* ada pada kategori C, dengan keterangan *Good* pada *adjective rating*.

Kata Kunci : Aplikasi, BNI, *Mobile Banking*, Usability, SUS.