

Universitas Katolik Santo Thomas

Repositori Unika Santo Thomas

<http://eprints.ust.ac.id>

Fakultas Ilmu Komputer (FIKOM)
Program Studi Teknik Informatika

in the Undergraduate Papers

Tambunan, Elovani Br

2025

Analisis Usability Antarmuka Pengguna Aplikasi Mobile Banking Seabank Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)

<http://eprints.ust.ac.id/id/eprint/951>

Downloaded from Repositori Institusi UST, Universitas Katolik Santo Thomas

**ANALISIS USABILITY ANTARMUKA PENGGUNA
APLIKASI MOBILE BANKING SEABANK MENGGUNAKAN
METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)**

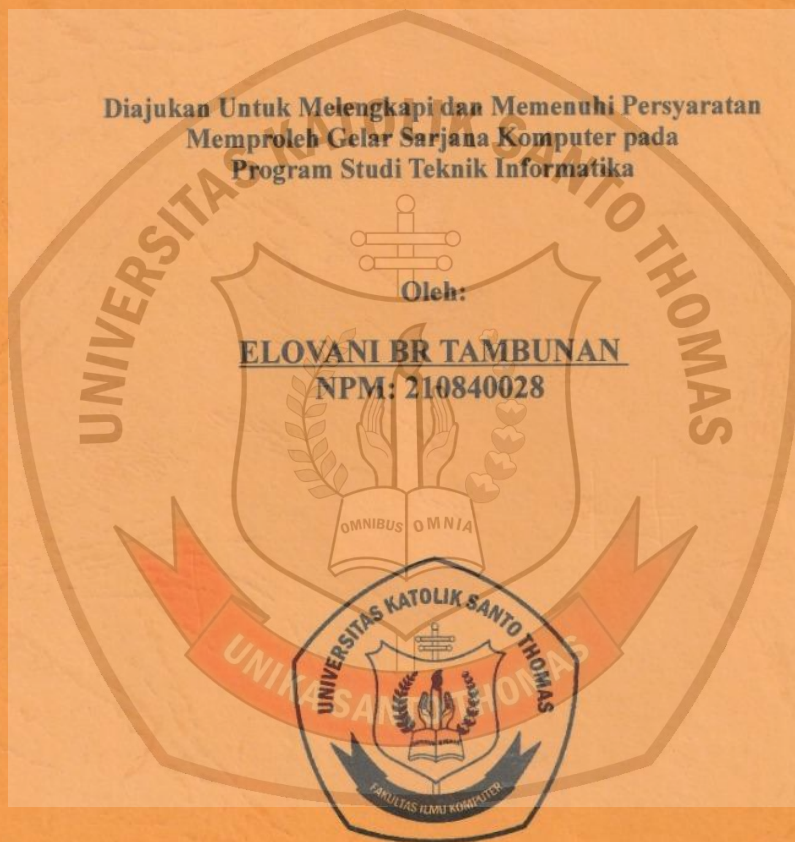
SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi dan Memenuhi Persyaratan
Memproleh Gelar Sarjana Komputer pada
Program Studi Teknik Informatika

Oleh:

ELOVANI BR TAMBUNAN

NPM: 210840028



**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS KATOLIK SANTO THOMAS
MEDAN
2025**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : ELOVANI BR TAMBUNAN
NPM : 210840028
PROGRAM STUDI : TEKNIK INFORMATIKA
JENJANG : SARJANA SATU (S-1)
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS USABILITY ANTARMUKA PENGGUNA
APLIKASI MOBILE BANKING SEABANK
MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY
SCALE (SUS)



SKRIPSI

ANALISIS USABILITY ANTARMUKA PENGGUNA APLIKASI MOBILE BANKING SEABANK MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)

Di persiapkan dan disusun oleh :

ELOVENTER TAMBOYAN

210840028

Telah Dipertahankan Didepan Dewan Penguji
Pada Tanggal 25 Agustus 2025

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama/Penguji I

Penguji II

Andy Paul Harlanja S.T, M.Kom.
NIDN. 0108117501

Masdiana Sagala S.Kom., M.Kom.
NIDN. 0126088202

Penguji III

Sardo Pardingotan Sipayung S.Kom, M.Kom.
NIDN. 0111028301

PERNYATAAN PENULIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Katolik Santo Thomas, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : ELOVANI BR TAMBUNAN
NPM : 210840028
PROGRAM STUDI : TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS : ILMU KOMPUTER
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS USABILITY ANTARMUKA
PENGGUNA APLIKASI MOBILE BANKING
SEABANK MENGGUNAKAN METODE
SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)

1. Menyatakan dan bertanggungjawab dengan seharusnya bahwa Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, kecuali cuplikan dan ringkasan yang masing-masing telah saya jelaskan sumbernya. Jika pada waktu selanjutnya ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi ini sebagai karyanya, yang disertai dengan bukti-bukti yang cukup, maka saya bersedia untuk dibatalkan gelar Sarjana Komputer saya beserta segala hak dan kewajiban yang melekat pada gelar tersebut.
 2. Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Katolik Santo Thomas Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya tersebut, beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Katolik Santo Thomas berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.
- Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Universitas Katolik Santo Thomas

Pada Tanggal: 25 Agustus 2025

Yang Menyatakan



Elovani Br Tambunan
Penulis

PERSEMBAHAN DAN MOTTO

MOTTO

“Yang terpenting bukanlah apa yang kita kejar, melainkan kita yang tidak melupakan dan melanjutkan apa yang telah kita mulai”

(Suga, BTS)

“Setiap orang memiliki cahaya dan bintangnya sendiri. Keberadaanmu didunia ini sangat berharga, jangan membandingkan dirimu dengan orang lain, karena kamu dapat bersinar dengan caramu sendiri”

(Mikrokosmos-BTS)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah menuntun, dan menyertai serta memberikan hikmat, kesehatan, kekuatan dan anugerah kepada penulis.
2. Ayah tercinta penulis (James Tambunan), orang hebat yang selalu menjadi penyemangat penulis. Sosok yang telah menjadi teladan dalam keteguhan, kerja keras, serta pengorbanan yang tidak pernah terhitung demi keberhasilan anak-anaknya. Berkat doa, dukungan, serta bimbingan yang tulus, penulis mampu melalui setiap proses hingga terselesaikannya skripsi ini. Penulis berharap beliau senantiasa dikaruniai kesehatan, umur yang panjang, serta selalu hadir dalam setiap tahapan perjalanan hidup penulis, sehingga penulis dapat terus belajar dan berjuang dengan doa serta restunya.
3. Alm. ibu penulis (Dolly br Pandiangan), orang yang tak kalah hebat yang pernah ada dihidup penulis. Kepergiannya membuat penulis mengerti, bahwa rindu yang paling menyakitkan adalah merindukan seseorang yang telah tiada. Meskipun beliau tidak lagi hadir mendampingi perjalanan hidup penulis hingga tahap ini, kenangan, doa, dan kasih sayangnya senantiasa hidup dalam hati. Segala pengorbanan yang pernah diberikan menjadi cahaya dan kekuatan yang mengiringi setiap langkah penulis.
4. Kakak dan keponakan penulis, terima kasih atas kasih sayang, dukungan, serta

kebersamaan yang senantiasa menjadi sumber semangat bagi penulis. Kehangatan keluarga yang diberikan, baik melalui perhatian maupun doa yang tulus, telah menjadi penguat dalam setiap langkah perjalanan ini. Kehadiran kakak-kakak sebagai teladan, serta keceriaan keponakan, telah memberikan warna tersendiri dalam hidup penulis.

5. Dosen pembimbing, Bapak Andy Paul Harianja, ST., M.Kom. Terimakasih penulis sampaikan atas segala waktu, perhatian, kesabaran, serta ketulusan Bapak dalam membimbing dan mengarahkan penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Melalui arahan, motivasi, dan ilmu yang diberikan, penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Teman masa SMP penulis, Nimia Eliani Tarigan dan Mecianti Bernike Tarigan, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Kebersamaan yang masih terjalin, dukungan, serta semangat yang diberikan menjadi sumber kekuatan dan inspirasi tersendiri hingga penulis mampu melangkah sejauh ini.
7. Teman masa SMA penulis, Yesa Ignasia Bukit, Nevika Sembiring, Indri Ayu Sartika, Delvire Rischa Landriva, dan Ulfa Eka Mayang Sari. Terima kasih telah menjadi teman yang setia menemani perjalanan penulis. Kehadiran mereka menjadi sumber semangat, dukungan, serta dorongan positif yang selalu menguatkan. Penulis berharap persahabatan ini dapat senantiasa terjaga dan terus menjadi bagian penting dalam setiap langkah perjalanan ke depan.
8. BEM (Badan Eksekutif Mahasiswa), yang telah menjadi wadah belajar, berkembang, dan berorganisasi. Melalui lingkungan ini, penulis mendapatkan banyak pengalaman berharga, dukungan moral, serta kebersamaan yang memberi makna mendalam dalam perjalanan akademik maupun pribadi.
9. Almamater Universitas Katolik Santo Thomas yang menjadi kebanggaan penulis.
10. Terakhir tidak lupa, penulis sendiri. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih pada hati yang tetap tegar dan ikhlas menjalani semua. Kedepannya jadilah raga yang lebih kuat, dan mari bekerjasama untuk berkembang menjadi pribadi yang lebih baik lagi.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kasih-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi dengan judul “ANALISIS USABILITY ANTARMUKA PENGGUNA APLIKASI MOBILE BANKING SEABANK MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)”. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur tingkat usability pada mobile banking Seabank.

Dalam menyelesaikan Skripsi ini, banyak pihak yang telah membantu penulis. Untuk itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak James Tambunan dan Alm. Ibu Dolly Br Pandiangan orang tua penulis yang telah memberikan dukungan, kasih sayang, materi dan pengorbanan yang telah diberikan selama ini. Dan juga menjadi sumber inspirasi dan motivasi yang tiada henti dalam perjalanan penulisan skripsi saya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Maidin Gultom, SH., M. Hum, selaku Rektor Universitas Katolik Santo Thomas Medan.
3. Ibu Desinta Purba, ST., M.Kom, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Katolik Santo Thomas Medan.
4. Ibu Masdiana Sagala, S.Kom., M.Kom selaku Kepala Prodi Teknik Informatika.
5. Bapak Andy Paul Harianja S.T, M.Kom selaku dosen pembimbing skripsi saya.
6. Seluruh pengajar dan staf di Fakultas Ilmu Komputer Katolik Santo Thomas Medan yang telah berkontribusi dengan pengetahuan dan pengalaman, menjadikan penulis seorang mahasiswa yang lebih baik dan bijaksana.
7. Keluarga penulis yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan memberikan semangat dan keceriaan di setiap langkah perjalanan penulisan skripsi.

8. Rekan-rekan penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam mempelancar penelitian dan penulisan skripsi.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu melimpahkan berkatnya kepada seluruh pihak yang membantu. Sekali lagi terima kasih penulis ucapkan kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam proses pembuatan Skripsi ini.

Medan, 25 Agustus 2025

Penulis

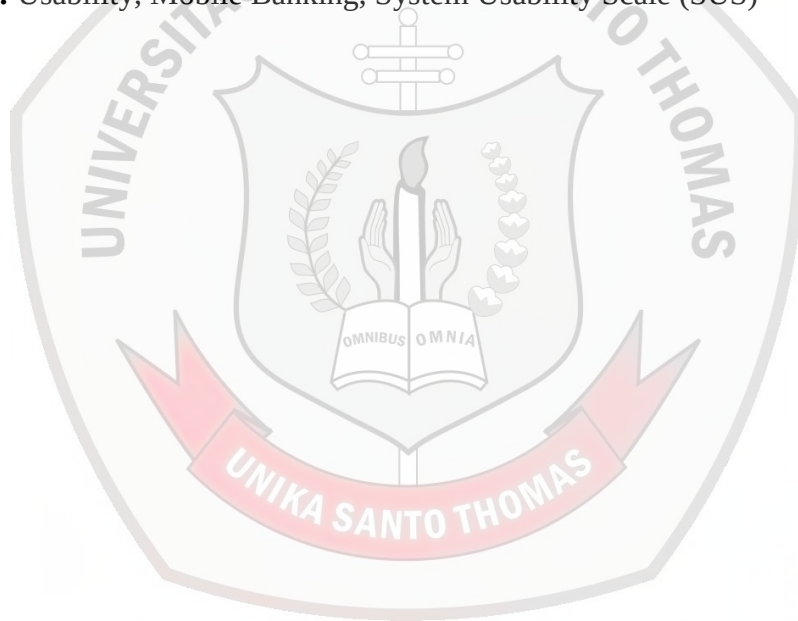
Elovani Br Tambunan



ABSTRAK

Aplikasi mobile banking semakin berkembang pesat di era digital, termasuk SeaBank sebagai salah satu bank digital di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk merancang evaluasi usability antarmuka pengguna aplikasi SeaBank menggunakan metode System Usability Scale (SUS). Metode SUS digunakan karena sederhana, valid, dan efektif dalam mengukur tingkat kemudahan penggunaan aplikasi berdasarkan pengalaman pengguna. Proses perancangan dalam penelitian ini meliputi identifikasi kebutuhan pengguna, pengumpulan data melalui kuesioner SUS, serta analisis desain antarmuka untuk memastikan kemudahan navigasi dan kenyamanan pengguna. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai usability aplikasi SeaBank, mengidentifikasi aspek yang perlu ditingkatkan, serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Dengan metode SUS, penelitian ini dapat mengukur aspek usability seperti efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi SeaBank. Hasil akhir dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pengembang dalam meningkatkan kualitas layanan perbankan digital agar lebih user-friendly, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Kata Kunci: Usability, Mobile Banking, System Usability Scale (SUS)



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN PENULIS.....	iv
PERSEMBAHAN DAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	3
I.3 Batasan Masalah.....	3
I.4 Maksud dan Tujuan.....	4
I.4.1 Maksud	4
I.4.2 Tujuan.....	4
I.5 Manfaat Penelitian.....	4
I.6 Metodologi Penelitian	5
I.6.1 Studi Pendahuluan.....	5
I.6.2 Studi Literatur.....	5
I.6.3 Identifikasi Masalah	5
I.6.4 Perumusan Masalah.....	6
I.6.5 Penetapan Tujuan	6
I.6.6 Penentuan Jumlah Sampel.....	6
I.6.7 Pengumpulan Data.....	6
I.6.8 Penyebaran Kuesioner SUS.....	6
I.6.9 Mengolah Data Kuesioner.....	7
I.6.10 Evaluasi Hasil Perhitungan Skor SUS.....	7
I.6.11 Menghitung Rata-rata Tanggapan	7
I.6.12 Identifikasi Permasalahan.....	7
I.6.13 Membuat Saran atau Rekomendasi Perbaikan	7
I.6.14 Analisa.....	8

I.6.15	Kesimpulan Dan Saran	8
I.7	Sistematika Penulisan	8
BAB II	LANDASAN TEORI.....	9
II.1	Seabank	9
II.2	Mobile Banking.....	9
II.3	Analisis.....	11
II.4	User Interface (UI).....	12
II.5	Usability	14
II.6	Konsep <i>Usability</i> dalam Aplikasi <i>Mobile Banking</i>	15
II.7	System Usability Scale (SUS)	17
II.8	Pemodelan	23
II.8.1	<i>Unified Modelling Language (UML)</i>	23
II.8.2	<i>Use Case Diagram</i>	23
II.8.3	<i>Activity Diagram</i>	25
II.8.4	<i>Class Diagram</i>	26
II.9	Teknik Pengumpulan Data	28
II.9.1	Populasi dan Sample	28
II.9.2	Teknik Pengambilan Sampel	28
II.9.3	Instrumen Pengumpulan Data	29
II.10	Penentuan Jumlah Sampel	32
II.11	Skala Pengukuran.....	32
BAB III	GAMBARAN UMUM INSTANSI	34
III.1	Analisa Sistem.....	34
III.1.1	Analisa Pengumpulan Data.....	34
III.1.2	Analisa Perhitungan Skor SUS.....	34
III.1.3	Analisa Tanggapan Responden Terhadap Kuesioner	34
III.2	UML (Unified Modelling Language)	35
III.2.1	<i>Use Case Diagram</i>	35
III.2.2	<i>Class Diagram</i>	36
III.2.3	<i>Diagram Activity</i>	37
III.2.4	Perancangan Basis Data.....	39
III.2.5	Perancangan Tabel.....	39
III.2.6	Tabel Relasi	40
III.3	Perancangan Antar Muka (UI)	40
BAB IV	ANALISIS DAN PERANCANGAN	44
IV.1	Deskripsi Responden.....	44
IV.2	Pengumpulan Data System Usability Scale	45

IV.3	Hasil Perhitungan SUS	51
IV.4	Interpretasi Nilai SUS	64
IV.5	Implementasi Sistem Perhitungan SUS.....	66
IV.5.1	Teknologi yang Digunakan	66
IV.5.2	Alur Sistem.....	66
IV.6	Analisis Pernyataan Individu	70
IV.7	Pembahasan	72
IV.8	Usulan Perbaikan	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		80
V.1	Kesimpulan.....	80
V.2	Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA		82



DAFTAR GAMBAR

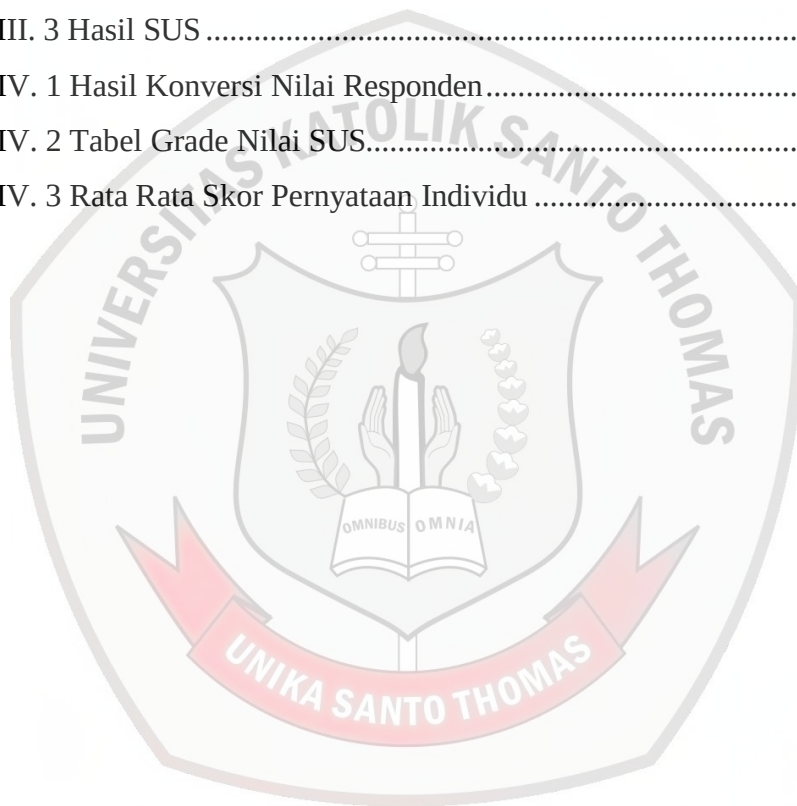
Gambar I. 1 Kerangka Berfikir.....	5
Gambar III. 1 Use Case Diagram	36
Gambar III. 2 Class Diagram.....	37
Gambar III. 3 Diagram Activity User.....	38
Gambar III. 4 Diagram Activity Admin.....	38
Gambar III. 5 Class Diagram.....	40
Gambar III. 6 Interface Login	41
Gambar III. 7 Interface Home	41
Gambar III. 8 Interface Hasil Perhitungan	42
Gambar III. 9 Riwayat Hasil	42
Gambar III. 10 Detail Perhitungan	43
Gambar III. 11 Dashboard Admin.....	43
Gambar IV. 1 Diagram Responden	44
Gambar IV. 2 Hasil Pernyataan Pertama.....	46
Gambar IV. 3 Hasil Pernyataan Kedua	46
Gambar IV. 4 Hasil Pernyataan Ketiga	47
Gambar IV. 5 Hasil Pernyataan Keempat	47
Gambar IV. 6 Hasil Pernyataan Kelima	48
Gambar IV. 7 Hasil Pernyataan Keenam	48
Gambar IV. 8 Hasil Pernyataan Ketujuh.....	49
Gambar IV. 9 Hasil Pernyataan Kedelapan.....	50
Gambar IV. 10 Hasil Pernyataan Kesembilan.....	50
Gambar IV. 11 Hasil Pernyataan Kesepuluh.....	51
Gambar IV. 12 Grafik Hasil SUS.....	64
Gambar IV. 13 Halaman Login.....	67
Gambar IV. 14 Halaman Dasboard	67
Gambar IV. 15 Unggah File	68
Gambar IV. 16 Halaman Hasil SUS.....	68
Gambar IV. 17 Riwayat SUS	69
Gambar IV. 18 Detail Perhitungan	69

Gambar IV. 19 Hasil Detail Perhitungan.....	70
Gambar IV. 20 Usulan Onboarding Interaktif.....	74
Gambar IV. 21 Usulan Help Center	75
Gambar IV. 22 Tampilan Tidak Konsisten	75
Gambar IV. 23 Fitur Yang Perlu Dievaluasi	76



DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 SUS Grade Kategory	20
Tabel II. 2 Sistem Standars Pertanyaan Kuesioner.....	22
Tabel II. 3 Simbol Use Case.....	24
Tabel II. 4 Simbol Activity Diagram.....	26
Tabel II. 5 Simbol Class Diagram	27
Tabel III. 1 Kuesioner.....	35
Tabel III. 2 User	39
Tabel III. 3 Hasil SUS	39
Tabel IV. 1 Hasil Konversi Nilai Responden.....	52
Tabel IV. 2 Tabel Grade Nilai SUS.....	65
Tabel IV. 3 Rata Rata Skor Pernyataan Individu	71



DAFTAR PUSTAKA

- Anggun Pailina, Eka Puji Agustini. (2023). Evaluasi Usability Aplikasi BSB Mobile Menggunakan System Usability Scale. *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer MH. Thamrin*, p-ISSN: 2656-9957; e-ISSN: 2622-8475.
- Arief, Zico, Desiana, & Ghofar. (2024). NALISIS PENGUKURAN USABILITY MOBILE BANKING DENGAN METODE USE QUESTIONNAIRE DAN IPA. *urnal Mahasiswa Teknik Informatika. JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)* Vol. 8 No. 3.
- Arista Pratama, Asif Farqi, & Eka Prakarsa Mandyartha. (2021). Analisis Tingkat Usability Pada Aplikasi Frostid Menggunakan System Usability Scale (SUS). *Jurnal Ilmiah Edutic*.
- Aziz Saputra, & M. Rudi Sanjaya. (2023). Analisis Pengguna Aplikasi Mobile Banking Sumsel Babel Menggunakan Metode System Usability Scale. *Indonesian Journal of Computer Science*.
- Febrianta, & Indrawati. (2016). PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BCA DI KOTA BANDUNG INFLUENCE OF MOBILE BANKING SERVICE QUALITY TO CUSTOMER SATISFACTION BANK BCA IN BANDUNG. *e-Proceeding of Management: Vol.3, No.3 December 2016*
- Ilka Zufria. (2013). Pemodelan Berbasis UML (Unified Modeling Language) dengan Strategi Teknik Orientasi Objek User Centered Design (UCD) dalam Sistem Administrasi Pendidikan. *ResearchGate*, 306037464.
- James R. Lewis. 2017. Can I Leave This One Out? The Effect of Dropping an Item From The SUS. *ResearchGate*, 321335936.
- John Brooke. (1996). SUS: A Quick And Dirty Usability Scale. *ResearchGate*, 319394819.
- Lisa Amelia, & Dien Novita. (2019). Analisis Usability Aplikasi Pengisian KRS Online STMIK XYZ Palembang Menggunakan USE Questionnaire.

- Mochammad Alvian Kosim, Setiawan Restu Aji, & Muhammad Darwis. (2022). Pengujian Usability Aplikasi PeduliLindungi dengan Metode System Usability Scale (SUS). *Jurnal Sistem Informasi dan Sains Teknologi*.
- Naeli Fitria Rokhmawati, & Amalia Beladinna Arifa. (2024). Analisis User Interface (UI) pada BRIMO (BRI Mobile) Menggunakan Pendekatan Metode Pengembangan System Usability Scale (SUS). *Jurnal Ilmiah Ilkominfo – Jurnal Ilmu Komputer dan Informatika*.
- Nur, & Asif. (2024). Evaluasi Faktor-Faktor Penerimaan Aplikasi SeaBank Menggunakan Model UTAUT2. *JURNAL FASILKOM*. Volume 14 No. 2.
- Nurhalisa, Joy, & Nuorma. (2022). Penerapan Metode Pieces Framework Sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Seabank di Balikpapan. *Jurnal Riset Komputer*, Vol. 9 No. 2.
- Philip Kotler. (1994). *Marketing Management, Millennium Edition*. Pearson Custom Publishing.
- Rezki, & Zulfikry. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar. *Jurnal Maksipreneur Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship* Vol. 11 No. 2.
- SeaBank. (n.d.). Tentang Seabank. Diakses pada 24 November 2024, dari <https://www.seabank.co.id>.
- Shofia Auliya Az. (2024). Analisis Peningkatan Minat Menabung di SeaBank dalam Perspektif Pengguna Shopee. *digilib.uinkhas.ac.id*.
- Suci Ratnawati, & Widhi Damar Anandito. (2024). Analisis Usability pada Aplikasi Mobile Banking BCA Menggunakan System Usability Scale (SUS). *Jurnal Perangkat Lunak*.
- Sudirman, & Suasana. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Online Terhadap Kepuasan, Komitmen, dan Loyalitas Nasabah Internet Banking di Kota Denpasar. *Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia* Volume 1, Nomor 4.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Shopee Seller. Strategi Mengembangkan Bisnis di Shopee. Diakses pada tanggal 20 Maret 2024 dari <https://seller.shopee.co.id/edu/article/8607>.

Widad Ulfika Sari. (2019). ANALISIS USABILITY PADA SISTEM INFORMASI AKADEMIK MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH RIAU MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS).

