



EVALUASI *USABILITY* APLIKASI *MOBILE BANKING* MENGUNAKAN METODE *SYSTEM USABILITY SCALE*

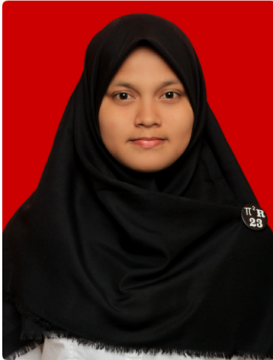
TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

SHILVI AULIA RAHMADHANI

11653201561



UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2023

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN
EVALUASI *USABILITY* APLIKASI *MOBILE BANKING*
MENGGUNAKAN METODE *SYSTEM USABILITY SCALE*

TUGAS AKHIR

Oleh:

SHILVI AULIA RAHMADHANI
11653201561

Telah diperiksa dan disetujui sebagai Laporan Tugas Akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 18 Juli 2023

Ketua Program Studi

Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198307162011011008

Pembimbing

Mona Fronita, S.Kom., M.Kom.
NIK. 130521006

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN
EVALUASI USABILITY APLIKASI MOBILE BANKING
MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE

TUGAS AKHIR

Oleh:

SHILVI AULIA RAHMADHANI
11653201561

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada tanggal 13 Juli 2023

Pekanbaru, 13 Juli 2023
Mengesahkan,



Dr. Hartono, M.Pd.
NIP. 196403011992031003



Ketua Program Studi
Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198307162011011008

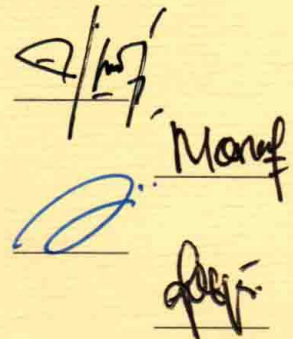
DEWAN PENGUJI:

Ketua : Arif Marsal, Lc., MA.

Sekretaris : Mona Fronita, S.Kom., M.Kom.

Anggota 1 : Inggih Permana, ST., M.Kom.

Anggota 2 : Febi Nur Salisah, S.Kom., M.Kom.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran Surat:

Nomor : Nomor 25/2023

Tanggal : 20 Juli 2023

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : SHILVI AULIA RAHMADHANI
NIM : 11653201561
Tempat/Tgl. Lahir : Pasaman, 23 Desember 1998
Fakultas/Pascasarjana : Sains dan Teknologi
Prodi : Sistem Informasi
Judul Skripsi : Evaluasi Usability Aplikasi Mobile Banking Menggunakan Metode System Usability Scale

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 20 Juli 2023
saya membuat pernyataan,

Shilvi Aulia Rahmadhani
NIM. 11653201561



**pilih salah satu sesuai jenis karya tulis*

LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Peneliti, Dekan Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

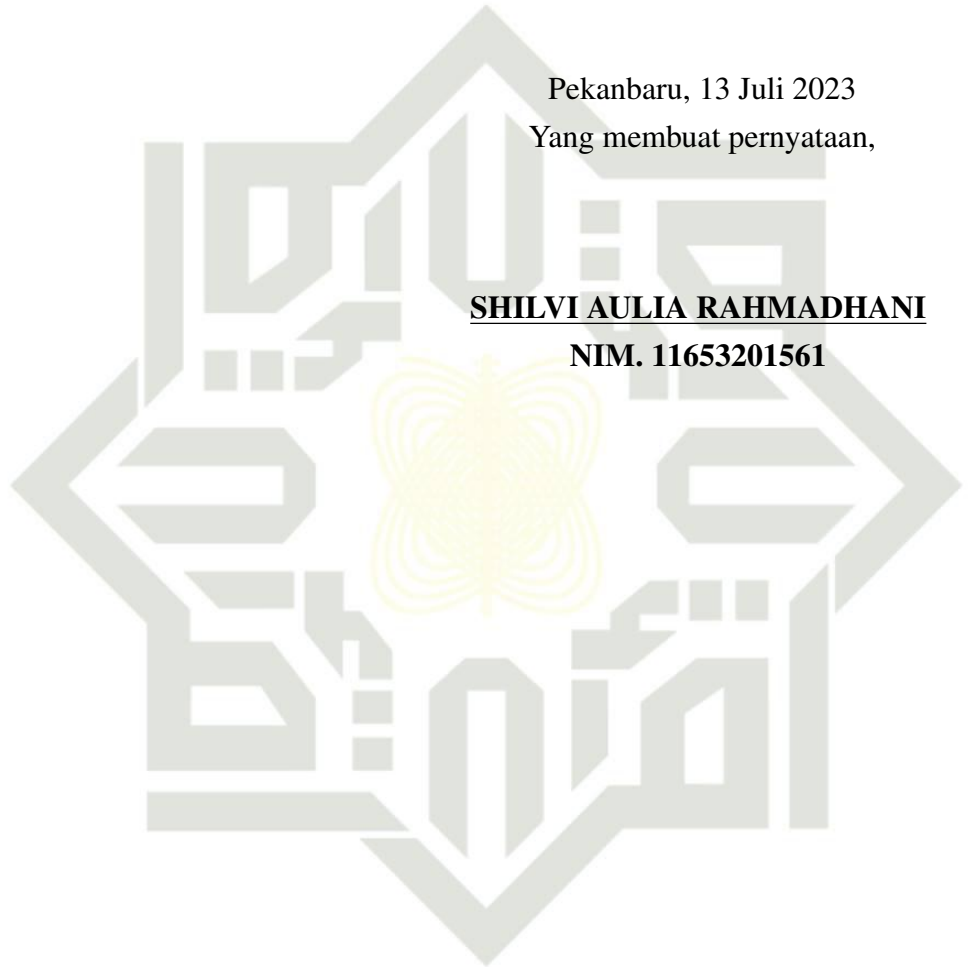
LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 13 Juli 2023
Yang membuat pernyataan,

SHILVI AULIA RAHMADHANI

NIM. 11653201561



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Bismillahirrahmanirrahim.

Segala puji banyak milik Allah 'Azza Wa Jalla. Kita bertawakal hanya kepada Allah, meminta ampunan, kerana tiada daya dan upaya selain hanya meminta pertolongan kepada-Nya. Kita berlindung kepada Allah dari kejahatan-kejahatan dari diri kita dan dari keburukan amal perbuatan yang telah kita lakukan. Shalawat beserta salam semoga Allah curahkan kepada Nabi kita Nabi Muhammad Shallallahu 'Alaihi Wasallam, serta keluarga dan para sahabat beliau, dan kepada orang-orang yang mengikuti sunnah mereka hingga hari Kiamat.

Alhamdulillahillobbil'alamin.

Bersyukur kepada Allah yang telah banyak memberi nikmat tiada tara yang tidak dapat kita dustakan, Allah lah yang telah menolong seluruh hamba-Nya, yang selalu memberi kemudahan disetiap kesulitan, yang selalu memberikan yang terbaik menurut-Nya untuk hamba-Nya, dan salah satu nikmat yang penulis rasakan yaitu dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang tidak terlepas dari bantuan dan nikmat dari Allah 'Azza Wa Jalla.

Dengan kerendahan hati yang tulus bersama keridhaan-Mu ya Allah, izinkan aku mempersembahkan kado kecil ini sebagai pengobat lelah, penghapus peluh, pengukir senyum diwajah dua orang cahaya hidupku...

Ayahanda dan Ibunda tercinta...

Penyejuk hati dikala gundah,

Pengolah jiwa ketika lemah,

Penguat raga disaat lelah,

yang selalu menghaturkan doa disetiap sujudnya untukku...

yang selalu mempertaruhkan segalanya demi kecukupanku...

yang selalu mengupayakan apapun demi kecukupanku...

Papa, Mama, terimakasih...

Salam sayang untuk seluruh Keluargaku, dimanapun berada. Untuk saudara-saudaraku dan teman seperjuangan yang selalu memberikan motivasi serta dukungan hingga aku dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Semoga kita selalu berada dalam lindungan Allah SWT, menjalankan kehidupan sesuai dengan yang telah disyariatkan. Aamiin...

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah *robbil 'alamin*, segala puji hanya milik Allah. Kita memuji-Nya, memohon ampun kepada-Nya dan, hanya meminta pertolongan kepada-Nya, serta yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis bisa dapat melaksanakan dan menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul "Evaluasi *Usability* Aplikasi *Mobile Banking* Menggunakan Metode *System Usability Scale*". Shalawat beserta salam semoga Allah limpahkan kepada Nabi kita Muhammad *Shallallahu 'Alaihi Wasallam*, keluarga dan para Sahabat beliau, serta kepada orang-orang yang mengikuti sunnah mereka hingga hari akhir.

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Selama penyusunan Tugas Akhir ini, penulis tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, serta do'a dari banyak pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hairunas, M.Ag sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Ibu Siti Monalisa, ST., M.Kom sebagai Sekretaris Sistem Informasi Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
5. Ibu Zarnelly, S.Kom., M.Sc Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan masukan selama penulis menjali perkuliahan.
6. Bapak Tengku Khairil Akhsyar, S.Kom.,M.Kom sebagai Koordinator Tugas Akhir.
7. Bapak Arif Marsal, Lc., MA sebagai Ketua Sidang yang telah memberikan masukan dan saran dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
8. Ibu Mona Fronita, S.Kom., M.Kom Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan masukan, saran, motivasi, semangat, arahan dan bimbingan yang sangat membantu penulis dalam pengembangan diri dan menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
9. Bapak Inggih Permana, ST., M.Kom selaku Dosen Penguji I. yang telah memberikan masukan dan saran kepada saya dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

10. Bapak Febi Nur Salisah, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan masukan dan saran kepada saya dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
11. Seluruh dosen dan karyawan Program Studi Sistem Informasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
12. Kedua orang tua tercinta Bapak Syaiful Bahri, S.H dan ibu Mariyetti yang telah memberikan segalanya, Mama yang selalu memberikan perhatian, kasih sayang dan semangat, dan Papa telah mengorbankan segalanya dan mengupayakan semuanya. Terimakasih atas semua pengorbanan dan kerja keras yang telah kalian lakukan dengan penuh keikhlasan tanpa pamrih demi kesuksesan anaknya. Semoga Allah selalu menjaga dan melindungi Mama dan Papa dimanapun kalian berada. Amiin Ya Rabbalamin.
13. Uda dan Uni tercinta yang selalu mendukung, menyemangati dan memberikan doa terbaik serta tempat berkeluh kesah penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
14. Teman-teman seperjuangan SIFB 2016 terimakasih telah mendukung dan memberikan motivasi serta semangat.
15. Teman-teman angkatan 16 Sistem informasi yang sama-sama berjuang dalam kepanitian dan menuntut ilmu mengejar gelar sarjana komputer.
16. Teman seperjuangan Wahyudi, S.Kom yang telah banyak membantu, memberikan semangat sekaligus menjadi pendengar keluh kesah selama pengerjaan Tugas Akhir ini.
17. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu pada kesempatan ini, ribuan ucapan terimakasih penulis sampaikan atas segala bantuan, do'a, motivasi dan semangat hingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini. Semoga semua kebaikan yang telah diberikan selama ini akan menjadi amal kebajikan dan mendapatkan pahala dari sisi Allah SWT.
18. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all these hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for always being a giver and trying to give more than I receive, I wanna thank me for trying to do more right than wrong, I wanna thank me for just being me all the time.*
- Semoga seluruh bantuan yang telah diberikan kepada peneliti selama ini dapat menjadi amal kebajikan serta mendapatkan balasan oleh Allah S.W.T. Peneliti Menyadari pada pengerjaan laporan ini terdapat banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh karenanya, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk ke-

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sempurnaan laporan ini dapat dikirim ke *email*: shilviaulia23@gmail.com. Semoga laporan ini dapat memberikan sesuatu yang bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. Aamiin. *Wassalamu'alaikum wr.wb*

Pekanbaru, 18 Juli 2023

Penulis,

SHILVI AULIA RAHMADHANI

NIM. 11653201561



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



EVALUASI *USABILITY* APLIKASI *MOBILE BANKING* MENGUNAKAN METODE *SYSTEM USABILITY SCALE*

SHILVI AULIA RAHMADHANI
NIM: 11653201561

Tanggal Sidang: 13 Juli 2023
Periode Wisuda:

Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. Soebrantas, No. 155, Pekanbaru

ABSTRAK

Bank Nagari Sumatra Barat merupakan salah satu perusahaan perbankan milik pemerintah daerah di Sumatra Barat yang menerapkan sistem *mobile banking*, dimana hal tersebut adalah cara untuk mempermudah para nasabah dalam bertransaksi tunai maupun non tunai. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, aplikasi *mobile banking* belum pernah dilakukan evaluasi dengan standar metode tertentu dan ditemukan beberapa permasalahan pada aplikasi *mobile banking* seperti terjadi *error* saat membuka aplikasi, gagal ketika melakukan aktivasi, beberapa fitur yang tidak berfungsi, dan navigasi yang kurang baik. Untuk mengetahui tingkat penerimaan pada aplikasi *mobile banking* maka perlu dilakukan evaluasi *usability*. Fokus penelitian ini yaitu melakukan evaluasi *usability* untuk mengukur tingkat penerimaan pada aplikasi oleh pengguna akhir dengan metode *system usability scale* (SUS) dan memberikan rekomendasi solusi perbaikan berdasarkan analisa perhitungan kuesioner. SUS telah terbukti valid dan *reliable* yang memiliki sepuluh pertanyaan dengan hasil berupa skor 0-100. Data diperoleh dari penyebaran kuesioner. Penelitian ini melibatkan 100 responden yaitu masyarakat Kabupaten Pasaman Barat yang menggunakan aplikasi *mobile banking* Bank Nagari, penentuan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*, dan penentuan jumlah sampel menggunakan teknik *slovin*. Hasil dari perhitungan skor SUS yaitu 54,47 hal ini menunjukkan aplikasi telah dapat diterima tetapi tingkat penerimaan yang masih rendah. Penelitian ini memberikan rekomendasi solusi yang dapat dijadikan sebagai rujukan dalam pengembangan pada aplikasi *mobile banking* Bank Nagari.

Kata Kunci Aplikasi, *mobile banking*, *usability*, *system usability scale*, Bank Nagari

- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ANALYSIS OF USER EXPERIENCE E-LEARNING AT SULTAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU USING HEART METRICS

**SHILVI AULIA RAHMADHANI
NIM: 11653201561**

Date of Final Exam: Juli 13th 2023
Graduation Period:

*Department of Information System
Faculty of Science and Technology
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Soebrantas Street, No. 155, Pekanbaru*

ABSTRACT

Bank Nagari West Sumatra is one of the regional government-owned banking companies in West Sumatra that implements a mobile banking system, which is a way to make it easier for customers to make cash and non-cash transactions. Based on the results of observations made, the mobile banking application has never been evaluated with a certain standard method and several problems were found in the mobile banking application such as an error occurred when opening the application, failed when activating, several features that did not work, and poor navigation. To determine the level of acceptance of the mobile banking application, it is necessary to evaluate usability. The focus of this research is to evaluate usability to measure the level of acceptance of the application by end users using the system usability scale (SUS) method and provide recommendations for improvement solutions based on a questionnaire calculation analysis. SUS has been proven to be valid and reliable which has ten questions with a score of 0-100. Data obtained from distributing questionnaires. This study involved 100 respondents, namely the people of West Pasaman Regency who used the Bank Nagari mobile banking application, determined the sample using the accidental sampling technique, and determined the number of samples using the slovin technique. The result of calculating the SUS score is 54.47, this shows that the application has been accepted but the level of acceptance is still low. This study provides recommendations for solutions that can be used as a reference in the development of the Bank Nagari mobile banking application.

Keywords: *Application, patient, prediction, linier regression, outpatient*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR SINGKATAN	xvii
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan	5
1.5 Manfaat	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
LANDASAN TEORI	7
2.1 Bank Nagari Sumatra Barat	7
2.2 <i>Mobile Banking</i>	8
2.3 Evaluasi dan Tujuan Evaluasi	8
2.4 <i>Usability</i>	8
2.5 <i>System Usability Scale (SUS)</i>	9
2.6 Populasi dan Sampel	12

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.7	Teknik <i>Sampling</i>	12
2.8	Menentukan Sampel	13
2.9	Uji Validitas	14
2.10	Uji Reliabilitas	15
2.11	Skala <i>Likert</i>	15
2.12	title	16
2.13	Penelitian Terdahulu	17
3	METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1	Metodolgi Penelitian	20
3.2	Tahap Perencanaan	21
3.3	Tahap Pengumpulan Data	21
3.4	Tahap Pengolahan Data	22
3.5	Tahap Dokumentasi	23
4	ANALISIS DAN HASIL	24
4.1	Analisa Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Bank Nagari	24
4.2	Kuesioner	24
4.2.1	Penyebaran Kuesioner	25
4.2.2	Label Pertanyaan	26
4.3	Deskripsi Responden	27
4.3.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	27
4.3.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	27
4.3.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	28
4.3.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Tipe <i>Handphone</i>	28
4.4	Pengolahan Kuesioner	29
4.4.1	Rekapitulasi Jawaban Responden	29
4.4.2	Uji Validitas	30
4.4.3	Uji Reabilitas	31
4.4.4	Penjumlahan Jumlah Responden	32
4.4.5	Persentase Jawaban	34
4.5	Perhitungan Skor SUS	40
5	PENUTUP	44
5.1	Kesimpulan	44
5.2	Saran	44

DAFTAR PUSTAKA

A - 1

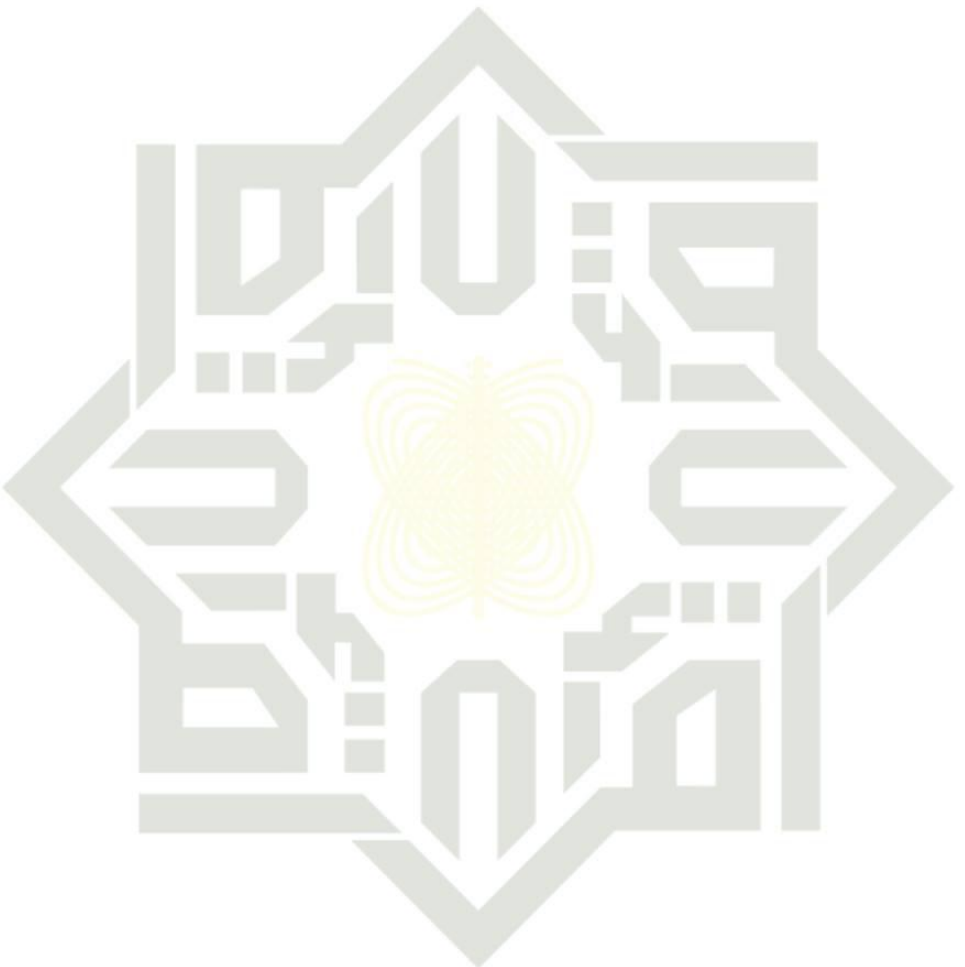
B - 1

D - 1

LAMPIRAN A KUESIONER PENELITIAN

LAMPIRAN B HASIL DATA

LAMPIRAN C HASIL DATA



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.1	Sepuluh Pertanyaan SUS John Brooke	10
2.2	Representasi Hasil SUS	11
2.3	Teknik Sampling	12
3.1	Metodologi Penelitian	20
4.1	Persentase Jawaban Pertanyaan Nomor 1	35
4.2	Persentase Jawaban Pertanyaan Nomor 2	35
4.3	Persentase Jawaban Pertanyaan Nomor 3	36
4.4	Persentase Jawaban Pertanyaan Nomor 4	36
4.5	Persentase Jawaban Pertanyaan Nomor 5	37
4.6	Persentase Jawaban Pertanyaan Nomor 6	37
4.7	Persentase Jawaban Pertanyaan Nomor 7	38
4.8	Persentase Jawaban Pertanyaan Nomor 8	38
4.9	Persentase Jawaban Pertanyaan Nomor 9	39
4.10	Persentase Jawaban Pertanyaan Nomor 10	40
4.11	Skor SUS <i>Adjective Rating</i>	42
4.12	Skor SUS <i>Grade Scale</i>	42
4.13	Skor SUS <i>Acceptability Ranges</i>	43
B.1	Data awal hasil dari jawaban kuesioner responden	B - 1
B.2	Data awal hasil tabulasi	B - 1
B.3	Data set <i>Spss</i>	B - 2
B.4	Data hasil uji validitas <i>Spss</i>	B - 2
B.5	Data hasil uji reabilitas <i>Spss</i>	B - 3
B.6	Data statistik deskriptif <i>Spss</i>	B - 3
B.7	Hasil Skor SUS	B - 4

DAFTAR TABEL

© Hak cipta milik UIN Suska Riau	
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau	
2.1	Kategori Persentase Hasil Pengujian UAT 16
2.2	Tabel Penelitian Terdahulu 17
3.1	Skala <i>Likert</i> 22
4.1	Kuesioner Penelitian 25
4.2	Kuesioner Penelitian 26
4.3	Deskripsi Responden Kategori Jenis Kelamin 27
4.4	Deskripsi responden berdasarkan Umur 27
4.5	Deskripsi responden berdasarkan Pekerjaan 28
4.6	Deskripsi responden berdasarkan Tipe <i>Handphone</i> 28
4.7	Rekapitulasi Jawaban Responden 29
4.8	Empat Jawaban Skala <i>likert</i> 30
4.9	Hasil Transformasi Jawaban Responden 30
4.10	Jumlah Jawaban Responden 31
4.11	Uji Reabilitas Instrumen Ganjil 32
4.12	Uji Reabilitas Instrumen Genap 32
4.13	Jumlah Jawaban Responden 32
4.14	Hasil Hitung Masing-Masing Data 40
4.15	Rancangan Kuesioner 41
A.1	Kuesioner Penelitian A - 1

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR SINGKATAN

UIN	: Universitas Islam Negeri
IAIN	: Institut Agama Islam Negeri
SUSKA	: Sultan Syarif Kasim
SUSQA	: Sultan Syarif Qasim
SPSS	: <i>Statistical Package For Social Science</i>
TK	: Taman Kanak-Kanak
SD	: Sekolah Dasar
SMP	: Sekolah Menengah Pertama
SMA	: Sekolah Menengah Atas
PRODI	: Program Studi
NIM	: Nomor Induk Mahasiswa
JL	: Jalan
SUS	: <i>System Usability Scale</i>
S	: Setuju
SS	: Sangat Setuju
STS	: Sangat Tidak Setuju
TS	: Tidak Setuju

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

“maaf nomot tidak ditemukan”.

Adapun disfungsi fitur-fitur yang ada pada aplikasi ini mempengaruhi aspek *usability* sebuah sistem. Pengukuran dengan teknik *usability* berfokus pada penilaian tingkat kebergunaan sistem yang disediakan (Nielsen dkk., 2012). Pengukuran *usability* menjadi sangat penting karena *usability* mampu untuk menggambarkan apakah pengguna dapat menerima sistem yang dibuat atau tidak (Nurhadryani, Siantuti, Hermadi, dan Khotimah, 2013). *Usability* adalah sejauh mana suatu sistem, produk atau layanan dapat digunakan oleh pengguna untuk mencapai tujuan tertentu dengan hasil efisiensi, efektivitas, dan kepuasan (Adirasyid, Az-Zahra, dan Setiawan, 2019). Pengujian *usability* dapat dilakukan pada perangkat lunak kecil atau besar dan berbagai platform seperti berbasis *web*, *desktop*, dan *seluler*. Untuk melihat seberapa besar keberhasilan *website* diperlukan sebuah pengukuran untuk mengukur *usability* pada *website* (Sidik, 2018). Banyak terdapat beberapa kuesioner yang tersedia untuk mengukur nilai *usability* suatu *website*, salah satunya adalah System Usability Scale (SUS). Adapun metode pengujian *usability* yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode *System Usability Scale* (SUS).

System Usability Scale (SUS) merupakan metode pengujian *usability* suatu sistem secara sederhana dengan sepuluh skala yang memberikan pandangan secara menyeluruh dari evaluasi tujuan kebergunaan (Salamah, 2019). *System Usability Scale* (SUS) pada penelitian ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap *usability* aplikasi Nagari *Mobile Banking* yang digunakan.

Dalam melakukan evaluasi dengan teknik *usability* dapat dilakukan dengan menggunakan dua cara yaitu, melibatkan ahli dan melibatkan pengguna akhir dari sistem itu sendiri. Terdapat lima aspek yang menjadi fokus dari penelitian *usability* yaitu : (1) *Learnability*, secara sederhana dapat dikatakan bahwa sistem harus mudah dipelajari supaya pemakai dapat secepatnya menyelesaikan pekerjaan dengan menggunakan sistem tersebut; (2) *Efficiency*, sebuah sistem harus efisien, sehingga pemakai yang telah mempelajari sistem dapat mencapai tingkat produktivitas yang tinggi; (3) *Memorability*, suatu sistem seharusnya mudah diingat agar setelah tidak menggunakan sistem untuk beberapa waktu pemakai yang telah biasa menggunakannya tetap dapat menggunakannya tanpa harus mempelajari lagi dari awal; (4) *Errors*, sistem seharusnya memiliki tingkat kesalahan yang rendah supaya pemakai akan sedikit melakukan kesalahan ketika menggunakan sistem dan ketika pemakai melakukan kesalahan maka dapat memperbaikinya dengan mudah; (5) *Satisfaction*, sistem yang nyaman digunakan akan memberikan kepuasan pemakainya.

Ada beberapa cara untuk melakukan evaluasi *usability* sebuah sistem. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi tingkat kegunaan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

website adalah *System Usability Scale* (SUS). SUS dikembangkan sebagai sebuah pengukuran *usability* yang “*quick and dirty*” (Huda dkk., 2022). Metode ini diperkenalkan oleh John Brooke pada tahun 1986 (Thomas, 2015) yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi berbagai jenis produk ataupun layanan, termasuk di dalamnya *hardware*, *software*, perangkat *mobile*, *website* dan aplikasi. Selain itu SUS juga mempunyai kelebihan yaitu, proses evaluasi lebih mudah dimengerti oleh responden, dapat melibatkan sampel yang sedikit namun dapat menggambarkan hasil yang maksimal, dan dapat membedakan dengan jelas antara aplikasi yang dapat dan tidak dapat digunakan (Susilo, 2019). Metode inilah yang akan digunakan dalam menganalisis aplikasi *mobile banking* Bank Nagari.

Penelitian terdahulu mengenai evaluasi *usability* pada aplikasi menggunakan metode *usability testing* dan *system usability scale* (SUS) telah diteliti oleh beberapa peneliti seperti, Evaluasi *Usability* Pada Aplikasi BNI *Mobile Banking* Dengan Menggunakan Metode *Usability Testing* dan *System Usability Scale* (SUS)” (Kusumawardhana, Wardani, dan Perdanakusuma, 2019), Evaluasi *Usability Website* Shopee Menggunakan *System Usability Scale* (SUS)” (Sembodo, Fitriana, Prasetyo, dkk., 2021).Evaluasi *Usability* Situs *Web* Kemenkumham Kantor Wilayah Jambi Dengan Menggunakan *Usability Testing* Dan *System Usability Scale* (Beny, Yani, dan Ningrum, 2019).

Berdasarkan uraian diatas dan didukung oleh beberapa penelitian sebelumnya, maka peneliti tertarik melakukan penelitian Tugas Akhir dengan judul “Evaluasi *Usability* Aplikasi *Mobile Banking* Menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS)” dengan tujuan untuk memberikan informasi tentang sejauh mana tingkat *usability* aplikasi Nagari *Mobile Banking*.

1. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas maka dapat dirumuskan permasalahan pada penelitian ini adalah bagaimana mengevaluasi tingkat *usability* pada aplikasi *Mobile Banking* Bank Nagari dengan menggunakan metode *system usability scale* (SUS).

1. Batasan Masalah

Batasan masalah tugas akhir ini adalah:

1. Evaluasi hanya dilakukan pada aplikasi *mobile banking* Bank Nagari Sumatera Barat berdasarkan penilaian subjektif *usability* terhadap pengguna pada empat faktor yaitu, *usefulness*, *effectiveness*, *learnability*, *attitude*.
2. Penelitian menggunakan 10 item pertanyaan berdasarkan metode *System Usability Scale* dengan 4 point skala *likert*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Penentuan sampel menggunakan teknik *Non probability sampling* yang meliputi *Accidental sampling*, dengan jumlah responden 100 berdasarkan teknik *slovin*.
4. *Tools* yang digunakan dalam melakukan analisa yaitu SPSS versi 25 dan Ms.Excel 2013.
5. Hasil dari pengujian terhadap pengguna diberikan sebagai rekomendasi dan saran untuk aplikasi mobile banking tersebut.

1.4 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendapatkan tingkat *usability* pada aplikasi *Mobile Banking* Bank Nagari Sumatra Barat dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).
2. Untuk dapat memberikan informasi kepada pihak Bank Nagari Sumatra Barat apakah aplikasinya sudah usable dan layak digunakan oleh pengguna.

1.5 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan gambaran terkait tentang kondisi terkini *usability* aplikasi *mobile banking* yang di analisis sehingga dapat menjadi tolak ukur dalam peningkatan performa aplikasi tersebut.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan untuk perbaikan aplikasi *mobile banking* Bank Nagari Sumatra Barat.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk pembahasan yang lebih rinci, maka dalam penulisan tugas akhir ini peneliti membagi atas beberapa bab, diaman satu sama lain saling berhubungan sesuai dengan ruang lingkup masalah. Secara umum gambaran isi dari masing-masing bab adalah sebagai berikut:

BAB 1. PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2. LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang pembahasan teori-teori yang berkaitan dengan penelitian tugas akhir meliputi, Penelitian Terdahulu, Bank Nagari Sumatra Barat, *Mobile Banking*, Aplikasi *Mobile Banking* Bank Nagari Sumatra Barat, evaluasi, *usability*, dan *system usability scale* (SUS)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

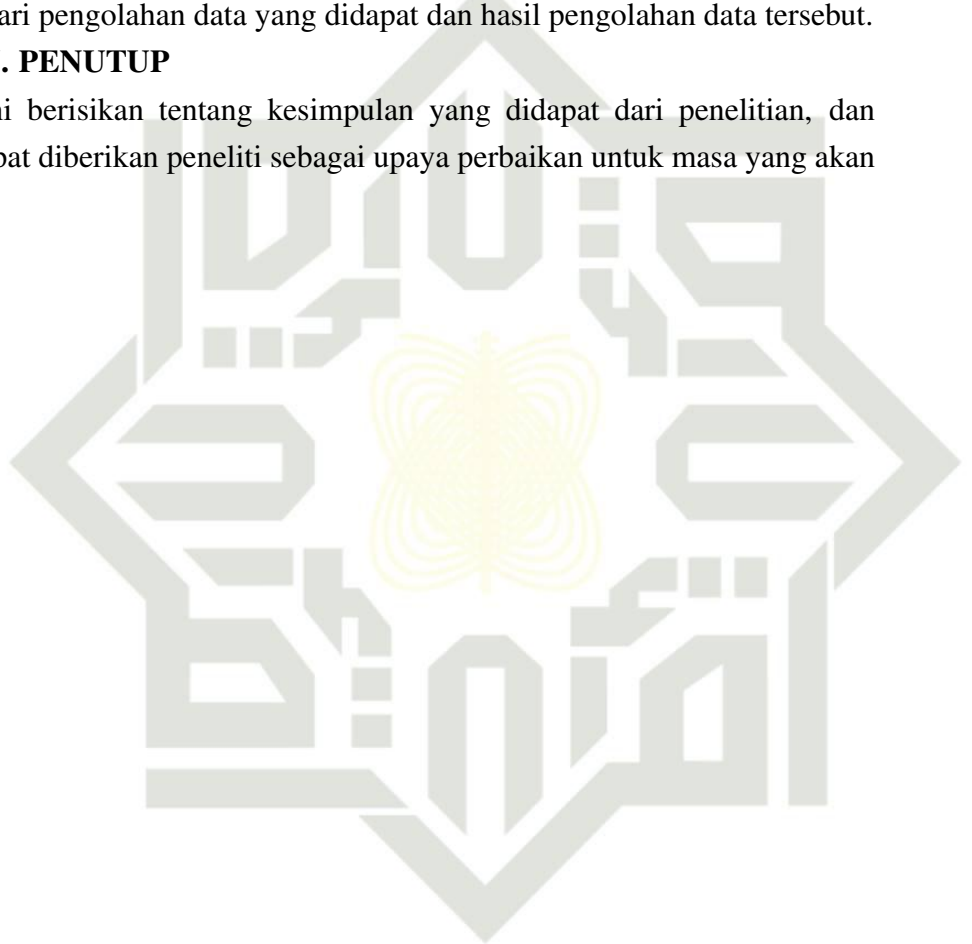
Bab ini berisi kerangka kerja penelitian mulai dari tahap pengumpulan data sampai tahap penyelesaian penelitian. Bab ini berisi tahapan penelitian dan metode yang digunakan dalam penyusunan laporan tugas akhir yaitu tahap perencanaan, tahap pengumpulan data, tahap analisis dan hasil serta tahap dokumentasi.

BAB 4. ANALISA DAN HASIL

Bab ini Menjelaskan mengenai data yang diperoleh dan informasi yang didapat dari hasil observasi, wawancara, dan teknik pengumpulan data lainnya. Serta hasil analisa dari pengolahan data yang didapat dan hasil pengolahan data tersebut.

BAB 5. PENUTUP

Bab ini berisikan tentang kesimpulan yang didapat dari penelitian, dan saran yang dapat diberikan peneliti sebagai upaya perbaikan untuk masa yang akan datang.




Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Bank Nagari Sumatra Barat

Bank Nagari Sumatra Barat merupakan salah satu perusahaan perbankan milik pemerintah daerah di Sumatra Barat yang menerapkan sistem *mobile banking*, dimana hal tersebut adalah cara untuk mempermudah para nasabah dalam bertransaksi tunai maupun non tunai. Dimana Dalam upaya membantu pemerintah dalam melaksanakan pembangunan daerah pada awal dasawarsa enam puluhan pemerintah beserta tokoh pengusaha swasta dan tokoh masyarakat mendirikan Bank Pembangunan 27 Daerah yang resmi berdiri pada tanggal 12 Maret 1962, disahkan melalui akta notaris Hasan Qalbi dengan nama “PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH SUMATERA BARAT” Pada tanggal 25 April ijin usaha PT. Bank Pembanguna Daerah Sumatera Barat dikeluarkan oleh Wakil Menteri Pertama Bidang Keuangan Republik Indonesia melalui Keputusan No BUM/9-44/II Tentang izin Usaha PT. Bank Pembanguna Daerah Sumatera Barat dengan kedudukan di Padang. (<https://banknagari.co.id>).

Dengan diterbitkannya undang-undang no 13 tanggal 16 Agustus 1962 yang berisi tentang ketentuan- ketentuan pokok Bank Pembangunan Daerah, maka dasar hukum Bank Pembangunan Daerah Sumatra Barat ini diganti dengan peraturan daerah tingkat I propinsi Sumatra Barat No 4 sehingga PT Bank Pembangunan Daerah Sumatra Barat diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Sumatra Barat. Dalam perjalanannya tahun 1996 melalui perda No 2/1996 disahkan penyebutan nama (Call Name) sebagai BANK NAGARI agar PT. Bank Pembanguna Daerah Sumatera Barat lebih dikenal, membangun Brande Image seiring mengimpresikan tatanan sistem pemerintah di Sumatra Barat, dengan serta peningkatan modal dasar 50 miliar menjadi 150 miliar(<https://banknagari.co.id>)

Setelah pengambilan keputusan pada Rapat Umum Pemegang Saham Seiring dengan perkembangan dan untuk lebih mudah dalam menjalankan bisnis, tanggal 16 Agustus 2006 status Badan Hukum Bank Pembangunan Daerah Sumatra Barat berubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) melalui perda No 3 tahun 2006 yang disahkan melalui Keputusan Menteri Hukum dan HAM No :W300074HT.0101- TH.2007 tanggal 4 April 2007. Saat ini PT Bank Pembangunan Daerah Sumatra Barat telah berstatus Bank Devisa serta memiliki U- Usaha Syariah. PT Bank Pembangunan Daerah Sumatra Barat juga merupakan Bank Pembangunan Daerah yang membuka kantor Cabang di Luar Daerah. (<http://banknagari.co.id>).

2.2 *Mobile Banking*

Mobile banking didefinisikan sebagai “saluran di mana konsumen berinteraksi dengan Bank melalui perangkat seluler, seperti ponsel atau asisten digital pribadi. Dalam pengertian itu dapat dilihat sebagai bagian dari perbankan elektronik dan perpanjangan dari internet banking dengan karakteristik uniknya sendiri” (Saputra dkk., 2020). *Mobile banking* adalah layanan yang disediakan oleh Bank untuk melakukan berbagai transaksi perbankan melalui fitur berbagi yang tersedia di *smartphone* (Nugroho, Hidayat, Badawi, dan Ali, 2019).

Seiring meningkatnya permintaan penggunaan teknologi ini dalam perbankan memberikan banyak layanan terbaik dalam *e-service quality* dalam *e-banking*, *mobile banking* atau *e-banking* dapat meningkatkan kepuasan nasabah (Andrayani dan Solekah, 2021). Layanan *mobile banking* ini hampir sama dengan layanan *SMS banking*, namun *mobile banking* memiliki fitur yang lebih banyak dibandingkan dengan *SMS banking*.

2.3 Evaluasi dan Tujuan Evaluasi

Secara garis besar evaluasi dapat diartikan sebagai proses untuk menentukan nilai dari apa yang diteliti, menurut Sudarmawan, 2007 dalam (Pratama, 2020) evaluasi adalah alat untuk menguji tingkat kegunaan dan fungsionalitas dari sebuah sistem yang dijalankan dapat dilakukan di laboratorium, di lapangan, atau langsung bekerja sama dengan pengguna. Tujuan dari evaluasi, yaitu:

1. Untuk mengetahui kinerja dari sebuah sistem
Rancangan pada sistem dapat memudahkan pengguna dalam menyelesaikan tugas dan mencapai tujuan mereka. Pada tahap ini evaluasi melihat pada pengukuran kinerja pengguna, dan melihat keefektifan sistem dalam menyelesaikan tugas.
2. Untuk dapat menilai masalah yang terjadi pada sistem
Ada keluaran (output) yang tidak diharapkan saat menggunakan sistem. Hal ini berkaitan dengan kegunaan dan fungsi sistem.
3. Untuk mengetahui hubungan antar muka bagi pengguna
Meliputi aspek kemudahan dalam mempelajari sistem, kegunaan, dan reaksi pengguna terhadap sistem.

2.4 *Usability*

Usability berasal dari kata *usable* yang artinya mudah digunakan dengan baik. Menurut (Federici dan Borsci, 2010) evaluasi *usability* yaitu melakukan penilaian terhadap interaksi antara produk teknologi dengan penggunanya (orang yang menggunakan produk teknologi tersebut). *Usability* merupakan atribut untuk menilai

kualitas dari tingkat kemudahan bagi pengguna akhir (Rozanda dan Haryati, n.d.). Menurut *International Standart Organization* (ISO) 9241-11 mendefenisikan *usability* memiliki 3 aspek (Brooke, 2013) yaitu:

1. Efektifitas: mengenai apakah pengguna dapat menyelesaikan tugas mereka dalam penggunaan sistem dan dapat mencapai tujuan.
2. Efisiensi: seberapa banyak sumber daya yang dibutuhkan dalam mencapai tujuan.
3. Kepuasan: tingkat kenyamanan pengguna dalam mencapai tujuan.

Secara umum *usability* mengarah pada sejauh mana kepuasan dari *user* dalam menggunakan produk, sejauh mana *user* dapat belajar dan menggunakan produk tersebut dalam mencapai tujuannya, Nielsen mendefenisikan *usability* memiliki lima komponen yaitu:

1. *Learnability* yaitu mengukur seberapa mudah *user* dalam mempelajari dan menggunakan produk tersebut.
2. *Efficiency* yaitu mengukur seberapa cepat user dapat mengerjakan tugas dalam mencapai tujuan.
3. *Memorability* yaitu sejauh mana *user* dapat mengingat kembali langkah-langkah yang dilakukan dalam menggunakan sistem untuk mencapai tujuan.
4. *Error* yaitu seberapa banyak user melakukan kesalahan dan bagaimana efek dari kesalahan tersebut, serta apakah *user* dapat mengatasi masalah tersebut.
5. *Satisfaction* yaitu bagaimana tanggapan dan perasaan *user* terhadap *desain* produk secara keseluruhan setelah menggunakan produk.

2. *System Usability Scale* (SUS)

System usability scale (SUS) pertama kali dikembangkan oleh John Brooke sejak tahun 1986, SUS merupakan salah satu metode yang dapat digunakan dalam melakukan evaluasi *usability* salah satunya yaitu pada aplikasi, metode ini juga mudah dipahami dengan skala hasil 0-100 (Bangor, Kortum, dan Miller, 2009) dan disediakan secara gratis (Brooke, 2013). SUS merupakan salah satu metode evaluasi yang dapat memberikan hasil yang memadai dengan biaya dan jumlah sampel yang kecil serta tidak membutuhkan waktu yang lama (Ramadhan, 2019). Keunggulan SUS menurut (HN, Nugroho, Ferdiana, dkk., 2015), yaitu:

1. SUS dapat digunakan dengan mudah, dan hasil perhitungan skor rentang 0-100.
2. SUS tidak membutuhkan waktu yang lama serta perhitungan yang kompleks.
3. SUS tidak memerlukan biaya atau tersedia secara gratis.
4. Meskipun ukuran sampel sedikit, SUS terbukti valid dan reliable.

SUS telah terbukti menjadi alat evaluasi yang bernilai, kuat, dan andal, berupa kuesioner yang memiliki 10 item pertanyaan (Brooke, 1996). Pada penelitian ini, 10 pertanyaan SUS oleh John Brooke akan dikaitkan dengan lima aspek *usability* Nielsen. Berikut sepuluh instrumen pertanyaan dari metode SUS oleh John Brooke dapat dilihat pada Gambar 2.1

No	Instrumen
1	<i>I think I would like to use this system frequently</i> (Saya berpendapat saya akan sering menggunakan sistem ini.)
2	<i>I found the system unnecessarily complex</i> (Saya menilai sistem ini terlalu kompleks untuk digunakan.)
3	<i>I thought the system was easy to use</i> (Saya menilai sistem ini mudah untuk digunakan.)
4	<i>I think that i would need the support of a technical person to be able to use this system</i> (Saya rasasaya membutuhkan bantuan tenaga teknisi untuk dapat menggunakan sistem ini.)
5	<i>I found the various functions in this system were well integrated.</i> (Saya menemukan berbagai fungsi dalam sistem ini terintegrasi dengan baik.)
6	<i>I thought there was too much inconsistency in this system.</i> (Saya pikir ada terlalu banyak inkonsistensi dalam sistem ini.)
7	<i>I would imagine that most people would learn to use this system very quickly.</i> (Saya rasa kedepannya orang-orang akan mudah mempelajari sistem ini dengan cepat.)
8	<i>I found the system very cumbersome to use.</i> (Saya menemukan sistem ini rumit digunakan.)
9	<i>I felt very confident using the system.</i> (Saya merasa nyaman saat menggunakan sistem ini)
10	<i>I needed to learn a lot of things before I could get going with this system.</i> (Saya perlu belajar banyak hal sebelum menggunakan sistem ini.)

Gambar 2.1. Sepuluh Pertanyaan SUS John Brooke

Untuk melakukan perhitungan dalam penentuan skor SUS menurut Sauro, 2011 dalam (Brooke, 2013) yaitu dengan cara memberi bobot pada setiap item yang berkisar 0-4. Adapun ketentuan dalam perhitungan SUS sebagai berikut:

1. Untuk instrumen pertanyaan nomor ganjil 1, 3, 5, 7, dan 9 (item dengan kata kata positif), bobot yang diperoleh dengan mengurangi 1.
2. Untuk instrumen pertanyaan nomor genap 2, 4, 6, dan 10 (item dengan kata-kata negatif) nilai yang didapat adalah 5 dikurangi dari skor yang telah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diperoleh.

3. Untuk mendapatkan skor SUS secara keseluruhan maka jumlah nilai dari proses 1 dan 2 dikalikan dengan 2.5. Hasil perhitungan akan mengkonvensikan rentang nilai antara 0-100.

Untuk lebih jelas rumus perhitungan skor SUS dapat diformulasika sebagai berikut:

$$\text{Skor SUS} = ((P1-1)+(5-P2)+(P3-1)+(5-P4)+(P5-1)+(5-P6)+(P7-1)+(5-P8)+(P9-1)+(5-P10))*2.5$$

Dari skor SUS yang dihasilkan kemudian diinterpretasikan dalam beberapa versi. Terdapat 3 aspek utama dalam penentuan kesimpulan hasil SUS, yaitu adjective Rating untuk mengetahui peringkat rating kebergunaan pada suatu objek, grade scale untuk mengetahui tingkat kualitas dari objek, dan acceptability Range untuk mengetahui tingkat penerimaan pada objek tersebut (Ependi, Putra, dan Panjaitan, 2019). 3 aspek tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. *Adjective Rating*

Menurut (Bangor dkk., 2009) skala peringkat dari adjective Rating ini yaitu terdiri dari *Worst Imaginable*, *Awful*, *Poor*, *OK*, *Good*, *Excellent*, dan *Best Imaginable*.

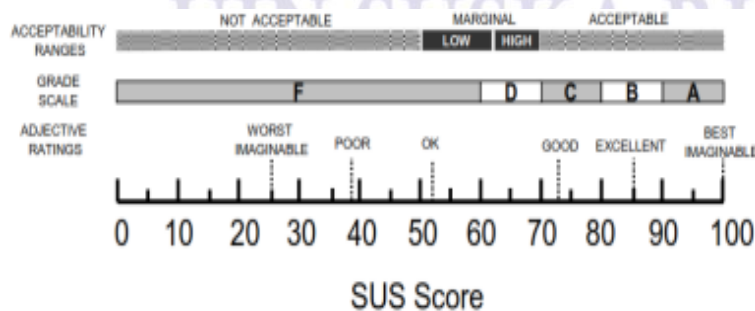
2. *Grade Scale*

Menurut (Bangor dkk., 2009) pada Grade Scale dikelompokkan menjadi 5 grade yaitu: A skor antara (90-100), B skor antara (80-90), C skor antara (70-80), D skor antara (60-70), F Skor dibawah 60.

3. *Acceptability Range*

Penilaian dari *Acceptability Range* terdiri dari *not acceptable* rentang nilai 0-50, *marginal low* 51-62, *margin high* 63-70, dan *acceptable* 70-100 (Brooke, 2013)

Tiga aspek utama dari penentuan hasil SUS Adjectives Rating, Grade Scale, dan Acceptability Range (Bangor dkk., 2009), dapat dilihat pada Gambar 2.2



Gambar 2.2. Representasi Hasil SUS



2.6 Populasi dan Sampel

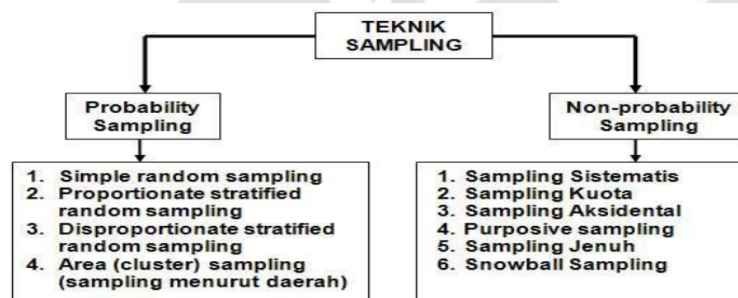
Populasi merupakan wilayah yang memiliki kualitas dan karakteristik yang terdiri atas objek/subjek tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti digunakan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013). Populasi dapat digolongkan menjadi 2 jenis (Yusuf, 2014), yaitu:

1. Populasi terbatas (definite), yaitu objek penelitian atau populasi yang dapat dihitung, seperti luas area sawah, jumlah ternak, jumlah mahasiswa, jumlah murid.
2. Populasi tak terbatas (indefinite), merupakan objek penelitian yang memiliki jumlah tidak terbatas, seperti pasir dipantai, padi disawah, tinta, atau beras digudang.

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel diambil dari populasi sebagai representatif (perwakilan) dan kesimpulan yang dihasilkan dapat diberlakukan untuk populasi (Sugiyono, 2013).

2.7 Teknik Sampling

Teknik sampling adalah teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel. Terdapat beberapa teknik *sampling* yang digunakan didalam penelitian, dapat dikelompokkan mejadi dua yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling*. *Probability sampling* terdiri dari empat teknik *sampling*, Untuk *non probability sampling* terdiri dari enam teknik *sampling*. Penjabaran teknik *sampling* dapat dilihat pada Gambar 2.3



Gambar 2.3. Teknik Sampling

Probability sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur anggota. Teknik *Probability sampling* terdiri dari

1. *Simple Random Sampling*

Dilakukan apabila populasi bersifat homogen. Dikatakan sederhana (simple) karena pengambilan sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata didalam populasinya.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. *Proportionate Stratified Random*

Digunakan apabila populasi tidak bersifat homogen dan berstrata proporsional.

3. *Disproportionate Stratified random*

Merupakan teknik pengambilan sampel bila populasi memiliki tingkatan (berstrata) tetapi tidak seimbang (proporsional).

4. *Cluster sampling* (Area sampling)

Digunakan dalam penentuan sampel apabila sumber data sangat luas.

Non-probability sampling adalah teknik pengambilan *sampel* dengan tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur anggota pada populasi. *Non-probability* sampling terdiri dari:

1. *Sampling Sistematis*

Merupakan teknik pengambilan sampel dengan berdasarkan nomor urutan anggota yang telah diberi nomor urut.

2. *Sampling Kuota*

Teknik pengambilan sampel yang memiliki ciri-ciri tertentu pada populasi sampai jumlah yang diinginkan.

3. *Sampling Incidental*

Teknik pengumpulan sampel berdasarkan kebetulan bertemu dengan peneliti jika sampel ditemui cocok sebagai sumber data.

4. *Sampling Purposive*

Teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atau tujuan tertentu. Misalnya akan meneliti tentang kualitas makanan, maka sumber atau sampel yang dibutuhkan adalah orang yang ahli dalam makanan.

5. *Sampling Jenuh*

Merupakan teknik penentuan sampel dengan menggunakan semua anggota populasi yang ada. Biasanya teknik ini digunakan jika jumlah populasi relatif kecil.

6. *Snowball Sampling*

Teknik pengambilan sampel yang awal mulanya kecil, kemudian menjadi besar. Misalnya awal mula dipilih satu atau dua orang. tetapi karena data yang diinginkan belum terpenuhi, maka peneliti mencari orang lain untuk melengkapi data tersebut.

2.3 Menentukan Sampel

Jumlah sampel yang akan diambil dari sebuah populasi diharapkan dapat mewakili keseluruhan dari setiap unsur pada populasi itu sendiri. Teknik dalam penentuan jumlah sampel menggunakan metode Slovin dapat dilihat pada Per-

samaan 2.1

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad (2.1)$$

Keterangan:

- n = Jumlah sampel minimal yang diperlukan
- N = ukuran populasi
- e = tingkat *error*

2. Uji Validitas

Untuk melakukan uji Validitas terdapat beberapa hal yang diperhatikan, yaitu:

1. Dengan membandingkan nilai signifikan korelasi satu dengan instrumen total. Jika nilai signifikan lebih besar 0,05 maka instrumen dapat dinyatakan valid.
2. Dengan melakukan perbandingan antara nilai R tabel dengan R hitung. Untuk mencari R tabel yaitu dengan rumus $df = N - 2$, df merupakan tingkat signifikan (0,05), N adalah banyak sampel yang akan digunakan, dan 2 merupakan sudah ditetapkan. Instrumen dapat dikatakan valid apabila memenuhi syarat yaitu apabila R hitung lebih besar dari R tabel.

Untuk menghitung r tabel maka harus mencari nilai df terlebih dahulu dengan menggunakan rumus $df = n - 2$. Setelah nilai df diketahui, selanjutnya yaitu menghitung nilai r tabel dengan rumus pada Persamaan 2.2

$$r_{tabel} = (df/\alpha) \quad (2.2)$$

Setelah df diketahui kemudian dicari nilai r tabel dengan menggunakan tabel distribusi r. Sedangkan untuk mencari r hitung digunakan Persamaan 2.3

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2) - (n \sum y^2 - (\sum y)^2)}} \quad (2.3)$$

Keterangan:

- df = Degree of freedom (derajat kebebasan)
- n = Banyak sampel
- α = Tingkat signifikansi (0.05)
- r_{xy} = r hitung
- X = Skor subyek dari seluruh item
- Y = Skor seluruh item

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$\sum X$ = Jumlah skor dalam distribusi X
 $\sum Y$ = Jumlah skor dalam distribusi Y
 $\sum X^2$ = Jumlah kuadrat skor distribusi X
 $\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat skor distribusi Y

2.10 Uji Reliabilitas

Uji reabilitas menurut (Yusuf, 2014) merupakan pengujian untuk mengetahui tingkat kestabilan atau konsistensi skor untuk setiap instrumen penelitian terhadap individu yang sama dengan waktu yang berbeda-beda. Suatu instrumen dapat dikatakan *reliabel* apabila instrumen diuji pada objek yang sama secara berulang-ulang namun hasilnya tetap sama atau relatif sama. Reabilitas juga dapat dikatakan yaitu:

1. Sebagai hasil yang diperoleh instrumen evaluasi, bukan terhadap instrumen itu sendiri.
2. konsisten reliabilitas pada instrumen mengacu pada hasil skor yang yang diperoleh.
3. Uji reliabilitas merupakan hal penting, tetapi tidak menjamin suatu instrumen itu dapat dikatakan valid. Reliabilitas hanya melihat ke stabilan bukan untuk mengukur dari isi instrumen.
4. Reliabilitas dinyatakan dalam “*coeficient reliability*” atau dengan “*standar error of measurement*”.

Pada penelitian ini teknik dalam mengukur reliabilitas menggunakan teknik Alpha Cronbach. Suatu penelitian dapat dikatakan *reliabel* adalah apabila telah memenuhi kriteria pada instrumen ini, yaitu apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar daripada r tabel. Untuk mencari nilai *Cronbach's Alpha* digunakan Persamaan 2.4

$$r_{ii} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right] \quad (2.4)$$

Keterangan: r_{ii} = Nilai Cronbach's Alpha

S_i = Varians skor tiap-tiap item

S_t = Varians total

k = Jumlah soal

2.11 Skala Likert

Skala *likert* dikembangkan oleh Rensis *Likert* dan alat pengukuran ini diadopsi dari namanya, skala *likert* merupakan alat pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial. Jawaban pada setiap item instrumen yang dijawab oleh responden memiliki

gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, lalu jawaban tersebut dapat diberi skor atau bobot. Jawaban beserta skala dapat dilihat pada Tabel 2.1

Tabel 2.1. Kategori Persentase Hasil Pengujian UAT

Jawaban	Skala/Bobot
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Setuju	3
Sangat Setuju	4

Pada awalnya SPSS memiliki kepanjangan *Statistical Package for the Social Sciences* karna digunakan sebagai pengolahan data statistik ilmu-ilmu sosial. Seiring berjalannya waktu SPSS mengalami perkembangan, sehingga kepanjangan dari SPSS berganti menjadi *Statistical Product and Service Solutions*, hal ini dikarenakan kemampuan dari aplikasi SPSS diperluas untuk melayani banyak pengguna (user), seperti untuk produksi pabrik, penelitian ilmu sains, dan lainnya. SPSS diciptakan oleh Norman Nie yang dirilis pertama kali pada tahun 1968. SPSS adalah program aplikasi analisis statistik yang mudah dipahami dan digunakan oleh pengguna, dengan sistem pengelolaan data yang sangat mumpuni dengan menu deskriptif dan kotak dialog sederhana (Basuki, 2014). SPSS memiliki beberapa fitur, yaitu:

1. Data editor, merupakan fitur pegolaha data. Dirancang seperti aplikasi spreadsheet untuk mendefenisikan, input, edit, maupun menampilkan data.
2. *Viewer*, fitur untuk melihat hasil pemrosesan data, menampilkan atau mengedit output, serta memudahkan dalam mendistribusikan hasil pengolahan SPSS ke aplikasi lainnya.
3. *Multi Dimensional Pivot Tables*, menampilkan hasil pengolahan data, *user* dapat melakukan pencarian terhadap tabel berdasarkan pengaturan baris, kolom, serta layer. Selain itu user dapat melakukan pengelompokan data dengan melakukan *splitting* tabel sehingga hanya satu grup tertentu saja yang ditampilkan dalam satu waktu.
4. *Hight Resolutio Graphics*, memiliki kemampuan dalam menampilkan grafik dengan resolusi tinggi.
5. *Database Access*, dengan menggunakan database wizard, user dapat memperoleh kembali data atau informasi dari sebuah database.
6. *Data Transformatios*, memudahkan user dalam memperoleh data yang akan digunakan untuk analisis. *user* dapat melakukan *upset* data, mengkombi-

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

nasikan kategori, *add*, *agregat*, *marge*, *split*, dan beberapa perintah *transpose files*, dan lainnya.

7. *Electronical Distribution*, user dapat mengirimkan laporan secara elektronik email atau melakukan *export* tabel dan grafik ke HTML.
8. *Online Help*, fitur ini digunakan untuk membantu user dalam memberi petunjuk penggunaan secara detail dalam melakukan tugasnya.
9. Akses data tanpa penyimpanan sementara, analisis file data berukuran besar dapat disimpan tanpa perlu adanya penyimpanan sementara, tidak seperti SPSS sebelum versi 11.5 dimana file besar memiliki file sementara *temporary file*.
10. *Interface dengan Database Relasional*, mempermudah user dalam melakukan ekstrak data dan menganalisisnya dari database relasional.
11. Analisis Distribusi, digunakan apabila *user* ingin melakukan analisis file data yang cukup besar dapat melakukan *remote* dari *server* dan diproses sekaligus tanpa harus memindahkan ke komputer *user*,
12. *Multiple Sesi*, *user* dalam satu waktu dapat melakukan analisis lebih dari satu file.
13. *Mapping*, visualisasi data dapat dibuat dengan berbagai macam tipe, baik secara konvensional maupun interaktif, contohnya seperti penggunaan tipe *bar*, *pie*, jangkauan nilai, simbol gradual, dan *chart*.

2.13 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu, dapat dilihat pada Tabel 2.2

Tabel 2.2. Tabel Penelitian Terdahulu

Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Kusumawardhana (kk., 2019)	Evaluasi <i>Usability</i> Pada Aplikasi BNI <i>Mobile Banking</i> Dengan Menggunakan Metode <i>Usability Testing</i> dan <i>System Usability Scale</i> (SUS)	menhasilkan rekomendasi perbaikan aplikasi yang diberikan dapat memberikan peningkatan metrik <i>learnability</i> dari 68% menjadi 88%, peningkatan metrik <i>efficiency</i> dari 0.01 goal/sec, penurunan pada metrik <i>error</i> dari 30% menjadi 5% dan peningkatan pada metrik <i>satisfaction</i> dari 62.67 menjadi 74.5.

Tabel 2.2 Tabel Penelitian Terdahulu (Tabel lanjutan...)

Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Sembodo dkk., (2021)	Evaluasi <i>Usability Website</i> Shopee Menggunakan <i>System Usability Scale</i> (SUS)	Pada penelitian ini menghasilkan nilai rata-rata <i>usability website</i> shopee memperoleh skor 67.0833 mengunjukkan bahwa <i>website</i> shopee memiliki tingkat <i>usability</i> pada fitur pembelian produk sudah dalam kategori <i>OK</i> . Pada uji normalitas data yang didapat telah berdistribusi normal, sedangkan pada uji <i>One sample T-Test</i> menunjukkan bahwa angka signifikan lebih besar dari 0.05.
Tuwanakotta, (2022)	Evaluasi <i>Usability</i> Aplikasi <i>InDriver</i> dan <i>Maxim</i> Menggunakan Metode <i>System Usability Scale</i> (SUS) dan <i>Usability Testing</i>	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa fitur pada aplikasi <i>Maxim</i> masih belum diterima oleh pengguna dilihat dari skor kuesioner SUS sebesar 48.3 dan pada skala peringkat termasuk pada peringkat F dengan skor lebih kecil 51 sehingga dapat disimpulkan bahwa aplikasi <i>Maxim</i> tidak termasuk dalam kategori <i>acceptable</i> melainkan <i>not acceptable</i> dan Aplikasi <i>InDriver</i> memiliki skor SUS sebesar 51,25 dan pada skala peringkat aplikasi <i>InDriver</i> termasuk pada peringkat F sehingga dapat disimpulkan bahwa aplikasi <i>InDriver</i> tidak termasuk dalam kategori <i>acceptable</i> melainkan dalam kategori <i>low</i> .
Santoso, Wijoyo, dan Perdanakusuma, (2022)	Evaluasi <i>Usability</i> Aplikasi Bank Syariah Indonesia menggunakan Metode <i>Usability Testing</i> dan <i>System Usability Scale</i> (Studi Kasus: KCP Trenggalek Sudirman 1)	penelitian ini dilakukan evaluasi untuk mengetahui tingkat <i>usability</i> aplikasi BSI <i>Mobile</i> menggunakan metode <i>usability testing</i> dan <i>system usability scale</i> (SUS) sehingga menghasilkan rekomendasi perbaikan aplikasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2.2 Tabel Penelitian Terdahulu (Tabel lanjutan...)

Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Tuloli, Patalangi, dan Takdir, (2022)	Pengukuran Tingkat <i>Usability</i> Sistem Aplikasi e-Rapor Menggunakan Metode <i>Usability Testing</i> dan SUS	Penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi e-Rapor sudah efektif serta efisien dalam penggunaannya, pengguna juga sudah merasa puas terhadap penggunaan aplikasi dalam membantu proses pengelolaan laporan akhir hasil belajar peserta didik di SMKN 1 Suwawa di Provinsi Gorontalo.
Elma, (2019)	Implementasi Metode <i>Usability Testing</i> Dengan <i>System Usability Scale</i> Dalam Evaluasi <i>Website</i> Layanan Penyedia <i>Subtitle</i>	Hasil dari penelitian ini yaitu tingkat kemudahan user dalam menyelesaikan tugas pada saat menggunakan website yaitu 82.7%, nilai efisiensi tingkat kecepatan user dalam mencari menggunakan website subscene adalah sebesar 0.27 goals/sec, dan satisfaction tingkat kepuasan user terhadap website subscene adalah 80.2%.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

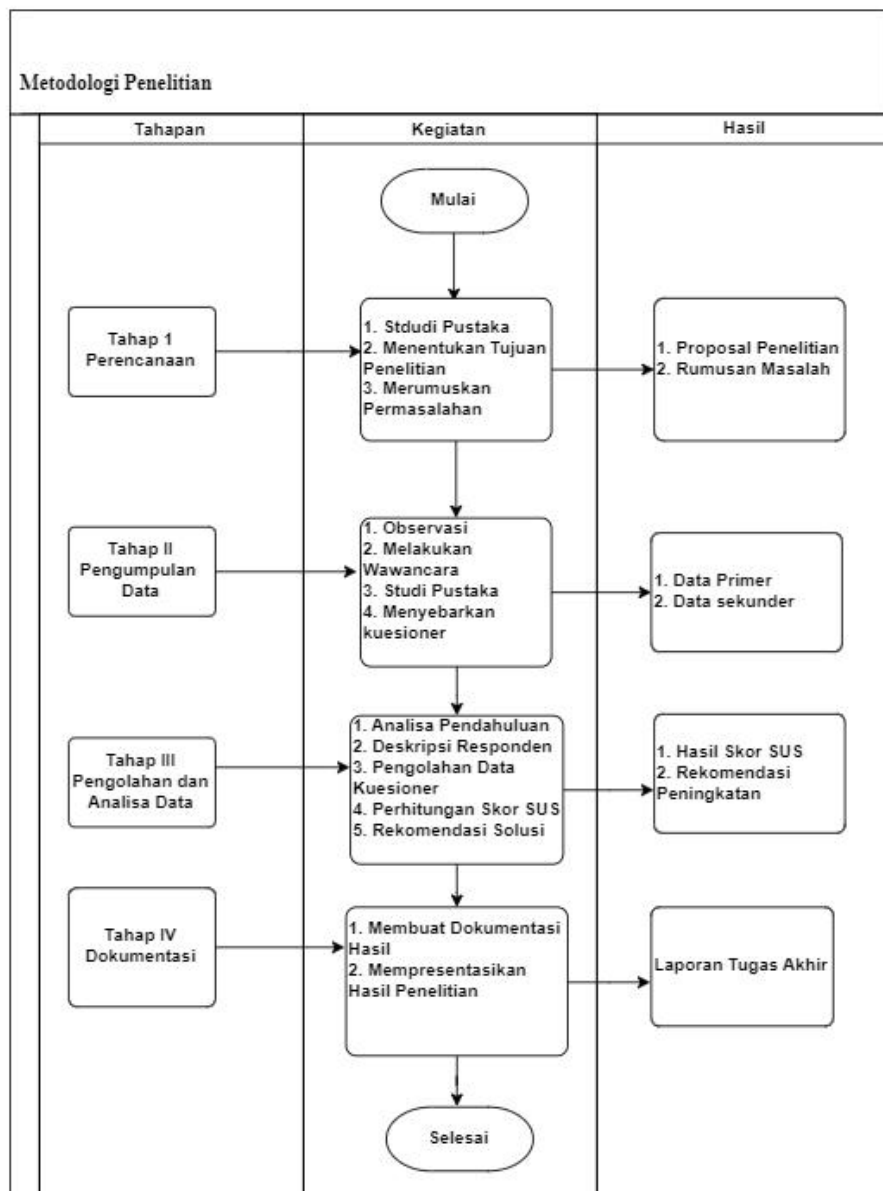
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metodolgi Penelitian

Dalam penelitian ini ada bebeapa tahap yang dilakukan peneliti. Adapun metodologi penelitian yang penulis terapkan dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1. Metodologi Penelitian

3.2 Tahap Perencanaan

Langkah pertama pada penelitian ini adalah menentukan tempat yang akan diteliti, mencari permasalahan yang ada, menentukan tujuan penelitian dan melakukan studi literatur, adapun kegiatan yang dilakukan dalam tahapan perencanaan adalah sebagai berikut:

1. Studi Pustaka

Pada tahapan ini aktivitas yang dilakukan adalah membaca dan mempelajari karya tulis ilmiah sebagai referensi yaitu diantaranya: (1) Buku; (2) Jurnal, Paper dan Prosiding; (3) Skripsi; dan (4) Internet.

2. Menentukan Tujuan Penelitian

Pada tahapan menentukan tujuan penelitian ini berfungsi untuk memperjelas kerangka tentang apa saja yang menjadi sasaran yang akan dicapai pada penelitian ini. Tujuan dari penelitian adalah mengevaluasi aplikasi m-banking Bank Nagari dari aspek usability dengan menggunakan System Usability Scale (SUS) dan membuat rekomendasi solusi dari permasalahan usability tersebut.

3. Merumuskan Permasalahan

Pada tahapan ini dilakukan pengamana terkait aplikasi M-Banking Bank Nagari yang kemudian akan dijadikan sebagai rumusan masalah. Dari permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya pada latar belakang. Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah tentang evaluasi usability aplikasi m-banking Bank Nagari menggunakan metode System Usability Scale.

3.3 Tahap Pengumpulan Data

Pada tahapan ini mengumpulkan data-data dari aplikasi m-banking Bank Nagari yang akan menghasilkan data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang langsung didapatkan dari lapangan atau tempat penelitian. Sedangkan data sekunder data yang berasal dari kepustakaan.

1. Observasi

Observasi dilakukan pada lokasi penelitian yaitu melakukan pengamatan langsung pada aplikasi m-banking Bank Nagari untuk mendapatkan apa saja permasalahan yang ada di aplikasi m-banking.

2. Melakukan wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung dengan para nasabah yang menggunakan m-banking guna untuk mendapatkan informasi apakah ada permasalahan selama menjadi pengguna aplikasi m-banking Bank Nagari.

3. Studi Pustaka

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Studi Pustaka dilakukan guna untuk menambah referensi teori dan memperkuat solusi dari penelitian ini. Data-data yang dikumpulkan dari studi pustaka ialah melalui buku-buku, jurnal/paper/prosiding, dan skripsi atau tugas akhir.

4. Menyebarkan kuesioner

Pada tahap ini peneliti melakukan penyebaran kuesioner yang berisi 10 pertanyaan dengan metode *usability testing* dan SUS melalui aplikasi *Google Form* yang ditujukan kepada pengguna aplikasi Nagari *mobile*, dimana cara pengambilan sampel menggunakan teknik *sample random sampling*. Kuesioner pada penelitian ini menggunakan skala *likert* dengan empat skala dapat dilihat pada Tabel 3.1

Tabel 3.1. Skala *Likert*

Jawaban	Skala/Bobot
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Setuju	3
Sangat Setuju	4

Keterangan:

Sangat Setuju (SS) dengan bobot 4

Setuju (S) dengan bobot 3

Tidak Setuju (TS) dengan bobot 2

Sangat Tidak Setuju (STS) dengan bobot 1

3.1 Tahap Pengolahan Data

Pada tahap ini peneliti melakukan pengolahan dan analisis data yang telah didapatkan melalui proses pengumpulan data. Adapun kegiatan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Analisa Pendahuluan

Analisa pendahuluan yang dilakukan adalah menganalisa kondisi aplikasi m-banking Bank Nagari yang sedang berjalan. Kemudian menganalisa hasil penyebaran kuesioner yaitu menentukan model kuesioner, menentukan sampel, cara mengukur jawaban responden, dan memberikan label pertanyaan pada kuesioner yang akan diolah.

2. Deskripsi Responden

Hasil kuesioner yang didapatkan dari jawaban responden kemudian dideskripsikan sesuai dengan aspek *usability* kemudian dideskrip-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sikan sesuai dengan aspek usability kemudian dilakukan pengelompokan berdasarkan jenis kelamin, umur, dan tingkat pendidikan.

3. Pengolahan data kuesioner

Pada tahap ini, penenliti melakukan rekapitulasi data, uji validitas dan uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS versi 26, dan menghitung jawaban responden.

4. Perhitungan skor SUS

Peneliti melakukan perhitungan jawaban responden dari pertanyaan-pertanyaan kemudian hasil perhitungan tersebut dicari rata-rata skor SUS. Perhitungan skor SUS dilakukan dengan cara menggunakan rumus pada Persamaan 3.1

$$SkorSUS = ((P1 - 1) + (5 - P2) + (P3 - 1) + (5 - P4) + (P5 - 1) + (5 - P6) + (P7 - 1) + \dots) \quad (3.1)$$

5. Rekomendasi solusi Pada tahap ini kegiatan yang dilakukan adalah membuat rekomendasi solusi dari permasalahan yang ditemukan berdasarkan hasil analisa aplikasi m-banking Bank Nagari yang telah dilakukan. Rekomendasi akan dibuat dalam bentuk berupa tabel yang berisi solusi dari daftar permasalahan usability. Selanjutnya tabel rekomendasi yang akan dibuat dapat dijadikan usulan kepada Bank Nagari untuk perbaikan kedepannya.

3.5 Tahap Dokumentasi

1. Membuat dokumentasi hasil penelitian
Pada tahapan ini penenliti mendokumentasikan semua proses yang dilakukan dari awal hingga akhir menjadi sebuah laporan yang disusun secara terstruktur sehingga menghasilkan laporan Tugas Akhir
2. Mempresentasikan hasil penelitian
Pada tahapan ini penenliti akan mempresentasikan hasil penelitian dan dipertanggung jawabkan kepada dosen penguji

BAB 5

PENUTUP

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari evaluasi dari segi usability pada aplikasi *mobile banking* menggunakan metode *system usability scale* maka didapatkan kesimpulan yaitu:

1. Perhitungan skor SUS menghasilkan skor sebesar 54,47 menunjukkan aplikasi sudah dapat diterima tetapi dengan tingkat penerimaan yang masih rendah maka diperlukan perbaikan aplikasi yang lebih baik agar mendapatkan tingkat penerimaan yang lebih baik.
2. Terdapat empat faktor permasalahan yang dialami oleh pengguna pada aplikasi *mobile banking*, yaitu pengguna menilai aplikasi kompleks untuk digunakan, pengguna membutuhkan bantuan saat menggunakan aplikasi, pengguna menilai banyak menu dan fitur yang tidak konsisten pada aplikasi, dan pengguna merasa memerlukan belajar terlebih dahulu sebelum menggunakan aplikasi.
3. Rekomendasi solusi pada penelitian ini mengusulkan 6 rekomendasi solusi, diharapkan dapat digunakan dalam perbaikan aplikasi *mobile banking* kedepannya.

5.2 Saran

Setelah penelitian ini dilakukan adapun saran yang dapat diusulkan yaitu, diharapkan bagi pihak pengelola dan pengembangan dari aplikasi *mobile banking* untuk tetap memperhatikan tingkat kepuasan dan kemudahan pengguna pada penggunaan aplikasi. Terutama dari segi navigasi pada website, konten dan ketersediaan informasi pada website untuk lebih secara rutin diperbarui, konsistensi nama menu dan sub menu disetiap halaman, serta memperhatikan integrasi halaman atau link pada aplikasi yang lebih baik



DAFTAR PUSTAKA

- Adirasyid, R. H., Az-Zahra, H. M., dan Setiawan, N. Y. (2019). Evaluasi usability situs web resmi pemerintah kabupaten sidoarjo menggunakan metode usability testing dan evaluasi heuristic. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN*, 2548, 964X.
- Andrayani, K. F., dan Solekah, N. A. (2021). Determinasi kepuasan nasabah elektronik mobile banking bank syariah indonesia (pendekatan e service quality). Dalam *Widyagama national conference on economics and business (wnceb)* (Vol. 2, hal. 404–413).
- Bangor, A., Kortum, P., dan Miller, J. (2009). Determining what individual sus scores mean: Adding an adjective rating scale. *Journal of usability studies*, 4(3), 114–123.
- Basuki, A. T. (2014). Penggunaan spss dalam statistik. *Yogyakarta: Danisa Media*.
- Beny, B., Yani, H., dan Ningrum, G. M. (2019). Evaluasi usability situs web kemenkumham kantor wilayah jambi dengan metode usability test dan system usability scale. *RESEARCH: Journal of Computer, Information System & Technology Management*, 2(1), 30–34.
- Brooke, J. (1996). Sus: a “quick and dirty” usability. *Usability evaluation in industry*, 189(3), 189–194.
- Brooke, J. (2013). Sus: a retrospective. *Journal of usability studies*, 8(2), 29–40.
- Budiman, O., dan Widodo, T. (2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi niat perilaku nasabah dan pengaruhnya terhadap adopsi mobile banking di indonesia. *eProceedings of Management*, 7(1).
- Elma, Z. (2019). Implementasi metode usability testing dengan system usability scale dalam evaluasi website layanan penyedia subtitle (studi kasus: Subscene). *Ultima InfoSys: Jurnal Ilmu Sistem Informasi*, 10(2), 104–110.
- Ependi, U., Putra, A., dan Panjaitan, F. (2019). Evaluasi tingkat kebergunaan aplikasi administrasi penduduk menggunakan teknik system usability scale. *Register: Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, 5(1), 63–76.
- Federici, S., dan Borsci, S. (2010). Usability evaluation: models, methods, and applications.
- HN, I. A., Nugroho, P. I., Ferdiana, R., dkk. (2015). Pengujian usability website menggunakan system usability scale. *JURNAL IPTEKKOM (Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi)*, 17(1), 31–38.
- Hada, N., dkk. (2022). Implementasi metode usability testing dengan system usability scale dalam penilaian website rs siloam palembang. *Implementasi metode*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

usability testing dengan system usability scale dalam penilaian website rs siloam palembang.

Ibrahim, W. H., dan Maita, I. (2023). Sistem informasi pelayanan publik berbasis web pada dinas pekerjaan umum kabupaten kampar. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*.

Khumaini, S., Fahrudin, F., dan Samsuri, S. (2022). Pengaruh fasilitas layanan internet banking dan mobile banking terhadap kepuasan nasabah bank syariah indonesia kantor cabang tangerang. *Al Maal: Journal of Islamic Economics and Banking*, 3(2), 143–153.

Kusumawardhana, I. M. H., Wardani, N. H., dan Perdanakusuma, A. R. (2019). Evaluasi usability pada aplikasi bni mobile banking dengan menggunakan metode usability testing dan system usability scale (sus). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3(8), 7708–7716.

Nelsen, J., dkk. (2012). Usability 101: Introduction to usability.

Nugroho, L., Hidayat, N., Badawi, A., dan Ali, A. J. (2019). Socialization of mobile banking and internet banking for mikro and small entrepreneur (gender and business sector perspective-kemayoran night market community). Dalam *Iccd* (Vol. 2, hal. 419–426).

Nurhadryani, Y., Sianturi, S. K., Hermadi, I., dan Khotimah, H. (2013). Pengujian usability untuk meningkatkan antarmuka aplikasi mobile. *Jurnal Ilmu Komputer dan AgroInformatika*, 2(2), 245243.

Poromatikul, C., De Maeyer, P., Leelapanyalert, K., dan Zaby, S. (2020). Drivers of continuance intention with mobile banking apps. *International Journal of Bank Marketing*, 38(1), 242–262.

Pratama, R. A. (2020). *Evaluasi usability website stmik hangtuh menggunakan metode system usability scale* (Unpublished doctoral dissertation). Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Prwanto, E., dan Mutahar, A. M. (2020). Examine the technology of acceptance model among mobile banking users in indonesia. *Technol. Reports Kansai Univ*, 62(7), 3969–3979.

Ramadhan, D. W. (2019). Pengujian usability website time excelindo menggunakan system usability scale (sus)(studi kasus: website time excelindo). *JUPI (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)*, 4(2), 139–147.

Rozanda, N. E., dan Haryati, F. (n.d.). Analisis usability repository uin sultan syarif kasim riau menggunakan metode heuristic evaluation. Dalam *Seminar nasional teknologi informasi komunikasi dan industri* (hal. 146–155).

Samah, I. (2019). Evaluasi usability website polsri dengan menggunakan system

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

usability scale. *Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika: JANAPATI*, 8(3), 176–183.

Santoso, A. J., Wijoyo, S. H., dan Perdanakusuma, A. R. (2022). Evaluasi usability aplikasi bank syariah indonesia mobile menggunakan metode usability testing dan system usability scale (studi kasus: Kcp trenggalek sudirman 1). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 6(2), 793–801.

Saputra, A., dkk. (2020). *Cami: Aplikasi uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian berbasis web*. Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.

Sembodo, F. G., Fitriana, G. F., Prasetyo, N. A., dkk. (2021). Evaluasi usability website shopee menggunakan system usability scale (sus). *Journal of Applied Informatics and Computing*, 5(2), 146–150.

Shahik, A. (2018). Penggunaan system usability scale (sus) sebagai evaluasi website berita mobile. *Technologia: Jurnal Ilmiah*, 9(2), 83–88.

Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan r&d.

Susilo, E. (2019). Cara menggunakan system usability scale (sus) pada evaluasi usability. *Edi Susilo*.

Tuloli, M. S., Patalangi, R., dan Takdir, R. (2022). Pengukuran tingkat usability sistem aplikasi e-rapor menggunakan metode usability testing dan sus. *Jambura Journal of Informatics*, 4(1), 13–26.

Tuwanakotta, J. L. (2022). *Evaluasi kualitas usability antara aplikasi indriver dan maxim menggunakan metode usability scale (sus) dan usability testing* (Unpublished doctoral dissertation).

Yusuf, A. M. (2014). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan penelitian gabungan/a. muri yusuf.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN A

KUESIONER PENELITIAN

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Dengan Hormat,

Saya Shilvi Aulia Rahmadhani mahasiswa dari jurusan Sistem Infromasi fakultas Sains dan Teknologi Universitas Sultan Syarif Kasim Riau. Kuesioner ini disusun dalam rangka penelitian tugas akhir peneliti mengenai evaluasi usability aplikasi *mobile banking* menggunakan metode *System Usability Scale*.

Peneliti mengharapkan kesediaan dari Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menja-
d responden dengan menjawab pertanyaan sesuai dengan pengalaman, sehingga
nantinya dapat memberi manfaat bagi aplikasi *mobile banking* Bank Nagari Suma-
tra Barat kedepannya.

Setiap informasi yang didapatkan dari kuesioner ini murni dilakukan un-
tuk penelitian Tugas Akhir dan peneliti akan menjamin atas kerahasiaan dari setiap
informasi yang diberikan. Terimakasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i telah
mengisi kuesioner ini.

Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia :

Pekerjaan :

Provinsi Tempat Tinggal :

Harap diisi sesuai dengan pengalaman pengguna pada aplikasi *mobile bank-
ing* Bank Nagari Sumatra Barat

Keterangan:

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

Tabel A.1. Kuesioner Penelitian

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Saya berpikir akan menggunakan aplikasi <i>mo- bile banking</i> Bank Nagari ini lagi				
2	Saya merasa aplikasi <i>Mobile Banking</i> Bank Na- gari ini rumit untuk digunakan.				

Tabel A.1 Kuesioner Penelitian (Tabel lanjutan...)

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
3	Saya merasa aplikasi <i>Mobile Banking</i> Bank Nagari ini mudah digunakan				
4	Saya merasa aplikasi <i>Mobile Banking</i> Bank Nagari ini mudah digunakan				
5	Saya merasa fitur-fitur aplikasi <i>Mobile Banking</i> Bank Nagari ini berjalan dengan semestinya.				
6	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi pada aplikasi <i>Mobile Banking</i> Bank Nagari ini				
7	<i>Saya berpikir akan menggunakan aplikasi mobile banking Bank Nagari ini lagi</i>				
8	Saya merasa aplikasi <i>Mobile Banking</i> Bank Nagari ini membingungkan				
9	Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan aplikasi <i>Mobile Banking</i> ini				
10	Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan aplikasi <i>Mobile Banking</i> ini.				

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

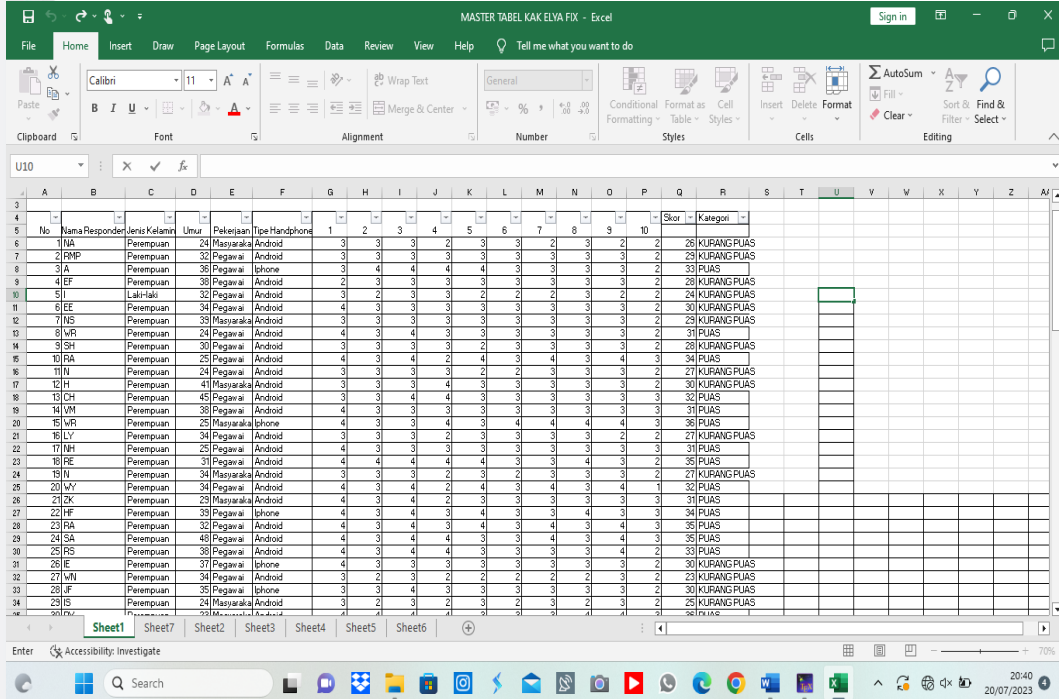
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN B HASIL DATA

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

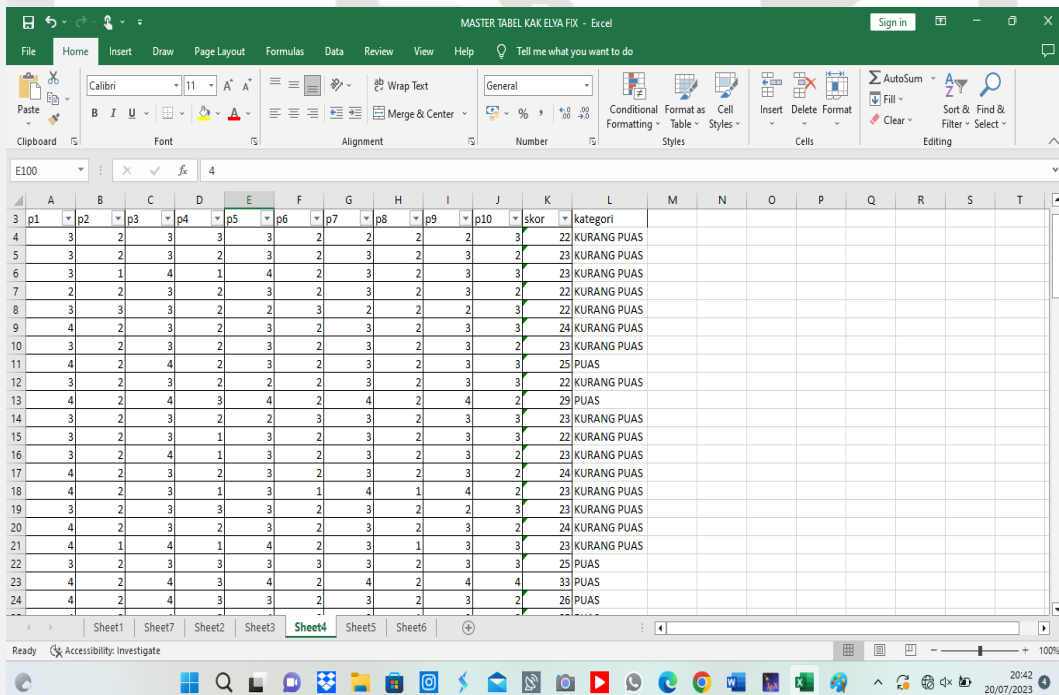
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



No	Nama Responden	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan	Tipe Handphone	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	Skor	Kategori		
1	MA	Perempuan	24	Masaraka	Android	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	26	KURANG PUAS	
2	RMP	Perempuan	32	Pegawai	Android	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29	KURANG PUAS	
3	A	Perempuan	36	Pegawai	Iphone	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	33	PUAS	
4	EF	Perempuan	36	Pegawai	Android	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	28	KURANG PUAS	
5	LH	Laki-laki	32	Pegawai	Android	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	24	KURANG PUAS	
6	EE	Perempuan	34	Pegawai	Android	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	30	KURANG PUAS	
7	NS	Perempuan	33	Masaraka	Android	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29	KURANG PUAS	
8	WR	Perempuan	24	Pegawai	Android	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	31	PUAS	
9	SH	Perempuan	30	Pegawai	Android	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	28	KURANG PUAS	
10	RA	Perempuan	25	Pegawai	Android	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	34	PUAS
11	TH	Perempuan	24	Pegawai	Android	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	27	KURANG PUAS	
12	H	Perempuan	41	Masaraka	Android	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	30	KURANG PUAS	
13	CH	Perempuan	45	Pegawai	Android	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	32	PUAS	
14	VM	Perempuan	36	Pegawai	Android	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	PUAS	
15	WR	Perempuan	25	Masaraka	Iphone	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	36	PUAS	
16	LY	Perempuan	34	Pegawai	Android	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	27	KURANG PUAS	
17	HT	Perempuan	25	Pegawai	Android	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	PUAS	
18	RE	Perempuan	31	Pegawai	Android	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	35	PUAS	
19	N	Perempuan	34	Masaraka	Android	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	27	KURANG PUAS	
20	WY	Perempuan	34	Pegawai	Android	4	3	4	2	4	3	4	3	4	4	1	32	PUAS	
21	ZK	Perempuan	29	Masaraka	Android	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	31	PUAS	
22	HF	Perempuan	33	Pegawai	Iphone	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	34	PUAS	
23	RA	Perempuan	32	Pegawai	Android	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	35	PUAS	
24	SA	Perempuan	46	Pegawai	Android	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	36	PUAS
25	RS	Perempuan	36	Pegawai	Android	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	33	PUAS	
26	JE	Perempuan	37	Pegawai	Iphone	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	PUAS	
27	WU	Perempuan	34	Pegawai	Android	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	23	KURANG PUAS	
28	JF	Perempuan	35	Pegawai	Iphone	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	30	KURANG PUAS	
29	HS	Perempuan	24	Masaraka	Android	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	25	KURANG PUAS	

Gambar B.1. Data awal hasil dari jawaban kuesioner responden



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	skor	kategori									
3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	22	KURANG PUAS								
4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	23	KURANG PUAS								
5	3	1	4	1	4	2	3	2	3	3	23	KURANG PUAS									
6	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	22	KURANG PUAS									
7	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	22	KURANG PUAS									
8	4	2	3	2	3	2	3	2	3	3	24	KURANG PUAS									
9	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	23	KURANG PUAS									
10	4	2	4	2	3	2	3	2	3	3	25	PUAS									
11	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	22	KURANG PUAS									
12	4	2	4	3	4	2	4	2	4	2	29	PUAS									
13	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	23	KURANG PUAS									
14	3	2	3	1	3	2	3	2	3	3	22	KURANG PUAS									
15	3	2	4	1	3	2	3	2	3	2	23	KURANG PUAS									
16	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	24	KURANG PUAS									
17	4	2	3	1	3	1	4	1	4	2	23	KURANG PUAS									
18	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	23	KURANG PUAS									
19	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	24	KURANG PUAS									
20	4	1	4	1	4	2	3	1	3	3	23	KURANG PUAS									
21	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	25	PUAS									
22	4	2	4	3	4	2	4	2	4	4	33	PUAS									
23	4	2	4	3	3	2	3	2	3	2	26	PUAS									

Gambar B.2. Data awal hasil tabulasi

		p1	p3	p5	p7	p9	ptotal
p1	Pearson Correlation	1	.557**	.397**	.367**	.476**	.570**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
p3	Pearson Correlation	.557**	1	.663**	.424**	.529**	.667**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
p5	Pearson Correlation	.397**	.663**	1	.532**	.575**	.719**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
p7	Pearson Correlation	.367**	.424**	.532**	1	.498**	.591**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
p9	Pearson Correlation	.476**	.529**	.575**	.498**	1	.694**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
ptotal	Pearson Correlation	.570**	.667**	.719**	.591**	.694**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar B.3. Data set *Spss*

		p2	p4	p6	p8	p10	ptotal
p2	Pearson Correlation	1	.409**	.456**	.467**	.140	.624**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.164	.000
	N	100	100	100	100	100	100
p4	Pearson Correlation	.409**	1	.355**	.472**	.205*	.537**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.041	.000
	N	100	100	100	100	100	100
p6	Pearson Correlation	.456**	.355**	1	.366**	.147	.540**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.145	.000
	N	100	100	100	100	100	100
p8	Pearson Correlation	.467**	.472**	.366**	1	.171	.644**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.089	.000
	N	100	100	100	100	100	100
p10	Pearson Correlation	.140	.205*	.147	.171	1	.343**
	Sig. (2-tailed)	.164	.041	.145	.089		.000
	N	100	100	100	100	100	100
ptotal	Pearson Correlation	.624**	.537**	.540**	.644**	.343**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Gambar B.4. Data hasil uji validitas *Spss*

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Diarangi mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.829	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	12.94	2.865	.555	.821
p3	12.94	2.986	.698	.778
p5	13.12	2.935	.686	.780
p7	13.13	3.084	.563	.813
p9	13.15	2.816	.660	.786

Gambar B.5. Data hasil uji reabilitas *Spss*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.672	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p2	11.42	2.448	.515	.590
p4	11.47	2.029	.511	.579
p6	11.51	2.535	.458	.612
p8	11.42	2.428	.531	.583
p10	12.14	2.485	.225	.732

Gambar B.6. Data statistik deskriptif *Spss*

MASTER TABEL KAK ELVA FIX - Excel

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		21	52,5					
3	2	2	2	3	2	3	1	2	1	3	21	52,5						
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	21	52,5						
5	2	1	3	1	3	2	2	2	2	3	21	52,5						
6	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	20	50						
7	2	3	2	2	1	3	1	2	1	3	20	50						
8	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	22	55						
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	21	52,5						
10	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	23	57,5						
11	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	20	50						
12	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	26	65						
13	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	21	52,5						
14	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	20	50						
15	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	20	50						
16	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	21	52,5						
17	3	2	2	1	2	1	3	1	3	2	20	50						
18	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	21	52,5						
19	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	21	52,5						
20	3	1	3	1	3	2	2	1	2	3	21	52,5						

Gambar B.7. Hasil Skor SUS

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis lahir di Pasaman Kabupaten Pasaman Barat, Propinsi Sumatera Barat, pada tanggal 23 Desember 1997 sebagai anak ketiga dari 3 bersaudara. Anak dari Ibu Mariyetti dan Bapak Syaiful Bahri yang diberi nama Shilvi Aulia Rahmadhani. Pengalaman Pendidikan yang dilalui dimulai pada pendidikan taman kanak-kanak TK Bakti XII Ophir, lalu lanjut di SDN 19 Luhak Nan Duo tahun 2004-2010 dan dilanjutkan di SMP Negeri 1 Luhak Nan Duo tahun 2010-2013, lalu dilanjutkan di SMA Negeri 1 Pasaman tahun 2013-2016. kemudain melanjutkan perguruan tinggi di Program Studi di Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sultan Syarif Kasim Riau pada tahun yang sama yaitu 2016.

selama menjalani masa studi di kampus, penulis telah banyak mendapatkan pengalaman selama menjadi masa perkuliahan, diantaranya ikut kegiatan organisasi kampus yaitu Himpunan Mahasiswa Sistem Informasi pada tahun 2017-2018, menjadi panitia pada acara tahunan jurusan yaitu Kemah Bakti Mahasiswa (KB-M) tahun 2017, serta ikut mensukseskan acara Passion Techno 2018. untuk menjalin komunikasi dengan penulis baik diluar kampus maupun didalam kampus dapat menghubungi kontak melalui e-mail: shilviaulia23@gmail.com

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.