

LAPORAN SKRIPSI
ANALISIS USABILTY TESTING MOBILE BANKING BANK
SUMSEL BABEL MENGGUNAKAN METODE USE
QUESTIONNAIRE



Oleh :

Miki Saputra
2055201005

PROGRAM STUDI ILMU KOMPUTER
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
2025

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Miki Saputra

Nim : 20552010058

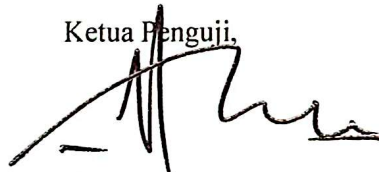
Program Studi : Ilmu Komputer

Judul Skripsi : Analisis Usability Testing Mobile Banking Bank Sumsel
Babel Menggunakan Metode Use Quitionnaire

Telah dipertahankan dihadapan dewan penguji skripsi Program Studi Ilmu
Komputer Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sumatera Selatan dan dinyatakan
LULUS pada (Hari Sabtu Tanggal Lima Bulan Juli Tahun Dua Ribu Dua Puluh
Lima) Di

Palembang, 05 Juli 2025

Ketua Penguji,



Hadi Syaputra, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0231108302

Penguji I



Diah Triesia, S.Kom., M.Kom
NIDN 0208099001

Penguji I



Serly Oktarina, S.Kom., M.Kom.
NIDN. 0215109003

Mengetahui

Dekan



M. Taufik Roseno, S.T., M.Kom
NIDN 0208099001

Kepala Program Studi



Serly Oktarina, S.Kom., M.Kom.
NIDN. 0215109003

ABSTRAK

Bank Sumsel Babel memiliki sebuah Aplikasi Bobile yaitu salah satu fasilitas *E- Chanel* yang di gunakan Nasabah untuk memenuhi aktivitas keuangan nasabah seacara online mealalui *HandPhone*. Namun masih banyak pendapat seperti sering terjadi nya gangguan *system* sehingga aplikasi tidak bisa di akses dalam beberapa waktu dan informasi fitur yang kurang tertata. Tujuan dari penelitian yaitu untuk mengetahui Hasil usability testing Aplikasi Mobile Banking Bank Sumsel Babel agar dapat memenuhi kepuasan dan kenyamanan bagi Nasabah. Metode yang digunakan adalah USE Questionnaire dimana terdapat 4 (empat) variabel, yaitu usefulness, ease of use, ease of learning, dan satisfaction. Responden penelitian diperoleh dengan menggunakan teknik random sampling yang berjumlah 80 responden. Penelitian dilakukan dengan cara membagikan google form kepada Nasabah, dilanjutkan dengan proses analisis data menggunakan rumus mean. Hasil evaluasi usability Aplikasi Mobile Banking Bnak Sumsel Babel seluruh variabel memperoleh nilai rata-rata 89%. Walaupun hasil menunjukkan kategori sangat baik, masih terdapat kekurangan yaitu nasabah masih bingung dalam menavigasi fitur-fitur pada aplikasi Mobile Banking Bank Sumsel Babel. Peneliti berharap kepada pihak penyedia layanan yaitu Bank Sumsel Babel Untuk melakukan pengembangan lagi pada aplikasi tersebut untuk kepuasan pengguna.

Kata Kunci : Analisis, Kepuasan, Mobile Banking ,Bank Sumsel Babel,Use Quistionnaire

ABSTRACT

Bank Sumsel Babel has a Mobile Application which is one of the E-Channel facilities used by customers to fulfill their financial activities online through their Hand Phone. However, there are still many opinions such as frequent system disruptions that make the application inaccessible for some time and poorly organized feature information. The purpose of this research is to evaluate the usability of the Bank Sumsel Babel Mobile Banking Application to meet customer satisfaction and comfort. The method used is the USE Questionnaire which includes 4 (four) variables: usefulness, ease of use, ease of learning, and satisfaction. The research respondents were obtained using random sampling techniques amounting to 80 respondents. The research was conducted by distributing a Google form to customers, followed by data analysis using the mean formula. The results of the usability evaluation of the Bank Sumsel Babel Mobile Banking Application are overall.

The results of the usability evaluation of the Mobile Banking Application of Bank Sumsel Babel show an average score of 89% across all variables. Although the results indicate a very good category, there are still shortcomings, namely that customers are still confused in navigating the features, and also when blocked, customers must come to the Bank Sumsel office to confirm the unblocking.

Keywords: Analysis, Satisfaction, Mobile Banking, Bank Sumsel Babel, Use Questionnaire