

ABSTRAK

Friska Putri Rahma Sukandar. 12119523

ANALISIS PERBANDINGAN *USABILITY* APLIKASI BRIMO DAN BNI MOBILE BANKING MENGGUNAKAN *USE QUESTIONNAIRE* BERDASARKAN STANDAR ISO/IEC 25010

Skripsi. Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi, Universitas Gunadarma, 2023.

Kata kunci: *Usability* aplikasi, *mobile banking*, ISO/IEC 25010, *USE Questionnaire*.

(xiii + 86 + Lampiran)

Pemanfaatan berbagai macam teknologi di bidang layanan keuangan telah membawa perubahan yang signifikan pada institusi perbankan. Salah satu inovasi teknologi di bidang perbankan yaitu *mobile banking* yang dapat memungkinkan nasabah melakukan kegiatan transaksi perbankan melalui media *smartphone*. Aplikasi BRImo dan BNI Mobile Banking merupakan aplikasi *mobile banking* yang cukup populer di Indonesia. Namun, belum pernah dilakukan penelitian yang membahas tentang perbandingan *usability* atau kegunaan dari kedua aplikasi *mobile banking* tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membandingkan tingkat *usability* aplikasi BRImo dan BNI Mobile Banking menggunakan *USE Questionnaire* berdasarkan standar karakteristik *usability* ISO/IEC 25010. Tahapan penelitiannya yaitu menentukan objek penelitian, menyusun kuesioner, menyebar kuesioner, melakukan uji validitas dan uji reliabilitas, menganalisis data, dan visualisasi hasil analisis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi BRImo dan BNI Mobile Banking sudah memenuhi standar karakteristik *usability* ISO/IEC 25010 dengan aplikasi BNI Mobile Banking lebih unggul dalam semua aspek *usability* dibandingkan aplikasi BRImo. Nilai yang diperoleh pada masing-masing aspek *usability* aplikasi BRImo, yaitu *usefulness* 86,60% (sangat layak), *satisfaction* 83,36% (sangat layak), *ease of use* 84,77% (sangat layak), dan *ease of learning* 88,59% (sangat layak). Nilai yang diperoleh pada masing-masing aspek *usability* aplikasi BNI Mobile Banking, yaitu *usefulness* 88,44% (sangat layak), *satisfaction* 86,12% (sangat layak), *ease of use* 86,30% (sangat layak), dan *ease of learning* 89,29% (sangat layak).

Daftar Pustaka (2018-2023)