

Analisis *Usability* Aplikasi Mobile Banking Bank Sumut Menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS)

Fauzi Baessi

Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma Medan, Indonesia
E-mail: fauzibaessi@gmail.com

Information Article

History Article

Submission: 08-05-2026

Revision: 11-06-2026

Published: 11-06-2026

DOI Article:

10.62421/jibema.v3i4.343

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengukur dan menganalisis tingkat *usability* aplikasi mobile banking Bank Sumut dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui kuesioner SUS yang disebarakan secara daring kepada 71 pengguna aktif aplikasi. Instrumen penelitian terdiri atas sepuluh pernyataan berskala Likert 1 hingga 5. Hasil analisis menunjukkan bahwa aplikasi mobile banking Bank Sumut memperoleh skor rata-rata SUS sebesar 60,32, yang berada pada rentang 51–68, sehingga termasuk dalam kategori Grade D dengan *Adjective Rating Poor* dan *Acceptability Range Marginal Low*. Temuan ini mengindikasikan bahwa aplikasi masih dapat digunakan, namun belum mencapai tingkat *usability* yang optimal. Perbaikan diperlukan pada aspek kemudahan navigasi, konsistensi tampilan antarmuka, kejelasan fitur, serta kemudahan pembelajaran penggunaan aplikasi.

Kata Kunci: *Usability*, Mobile banking, *System Usability Scale*, Bank Sumut, Evaluasi aplikasi

ABSTRACT

This study aims to measure and analyze the usability level of Bank Sumut's mobile banking application using the System Usability Scale (SUS) method. A descriptive quantitative approach was employed, with data collected through an online SUS questionnaire distributed to 71 active application users. The research instrument consisted of ten statements with a Likert scale of 1 to 5. The analysis results show that Bank Sumut's mobile banking application obtained an average SUS score of 60.32, which falls within the 51–68 range, classifying it as Grade D with a Poor adjective rating and Marginal Low acceptability range. These findings indicate that the application is still usable, but has not reached an optimal usability level. Improvements are needed in navigation ease, interface consistency, feature clarity, and learnability.

Key word: *Usability*, Mobile banking, *System Usability Scale*, Bank Sumut, Application evaluation

Acknowledgment

©2026 Published by JIBEMA. Selection and/or peer-review under responsibility of JIBEMA

PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan teknologi informasi mendorong institusi perbankan untuk bertransformasi secara digital guna memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin kompleks. Sebagai bank pembangunan daerah yang berperan penting dalam menopang perekonomian Sumatera Utara, Bank Sumut telah mengembangkan layanan mobile banking sebagai wujud nyata dari komitmennya dalam menghadirkan layanan keuangan yang mudah diakses. Melalui aplikasi tersebut, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi perbankan secara daring, mulai dari transfer dana, pembayaran tagihan, hingga pengecekan saldo, tanpa harus mengunjungi kantor cabang.

Tabel 1. Jumlah Pengguna Mobile Banking di Indonesia

Indikator	Jumlah
Volume transaksi mobile banking Triwulan I	2,06 miliar transaksi
Nilai transaksi Triwulan I	Rp2.372,68 triliun
Pertumbuhan volume transaksi	32,58% (yoy)
Pertumbuhan nilai transaksi	26,44% (yoy)

Sumber: Bank Indonesia (2026)

Data Bank Indonesia menunjukkan bahwa pada Triwulan I tahun 2025 volume transaksi mobile banking mencapai 2,06 miliar transaksi dengan nilai transaksi sebesar Rp2.372,68 triliun. Selain itu, volume transaksi mengalami pertumbuhan sebesar 32,58% (year-on-year), sementara nilai transaksi meningkat sebesar 26,44% (year-on-year). Data tersebut menunjukkan bahwa penggunaan mobile banking di Indonesia terus mengalami peningkatan yang signifikan dan telah menjadi salah satu kanal utama dalam aktivitas transaksi keuangan masyarakat.

Tingginya pertumbuhan volume transaksi mengindikasikan semakin luasnya adopsi layanan mobile banking oleh masyarakat. Perkembangan ini didorong oleh meningkatnya penetrasi internet dan smartphone, kemudahan akses layanan perbankan digital, serta perubahan perilaku konsumen yang cenderung memilih transaksi yang cepat, praktis, dan efisien. Di sisi lain, tingginya nilai transaksi menunjukkan bahwa mobile banking tidak hanya digunakan untuk transaksi bernilai kecil, tetapi juga telah menjadi sarana utama dalam berbagai aktivitas keuangan dengan nominal yang relatif besar.

Fenomena tersebut mencerminkan semakin kuatnya transformasi digital pada sektor perbankan Indonesia. Kondisi ini mendorong perbankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan digital, keamanan sistem, kemudahan penggunaan aplikasi, serta inovasi fitur yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah. Persaingan antarbank dalam menyediakan layanan mobile banking yang unggul juga semakin intensif guna mempertahankan dan meningkatkan jumlah pengguna.

Meskipun penggunaan mobile banking terus meningkat, masih terdapat berbagai tantangan yang perlu diperhatikan, seperti keamanan transaksi, perlindungan data pribadi, kualitas sistem informasi, serta tingkat kepercayaan pengguna terhadap layanan digital. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan mobile banking, seperti persepsi kemudahan, persepsi keamanan, kepercayaan, kualitas layanan elektronik, maupun kepuasan pengguna. Hasil penelitian tersebut diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi digital perbankan dalam meningkatkan adopsi dan loyalitas pengguna mobile banking di Indonesia.

Meskipun layanan mobile banking Bank Sumut telah digunakan secara luas, belum terdapat evaluasi sistematis yang mengukur tingkat kemudahan penggunaan serta kepuasan pengguna secara objektif. Kondisi ini menyebabkan adanya kesenjangan antara pengembangan aplikasi dan pengalaman aktual penggunaannya. Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa tingkat *usability* yang rendah berpotensi menurunkan minat pengguna dalam memanfaatkan suatu aplikasi (Pratama et al., 2021). Kemudahan penggunaan dan kualitas fitur juga terbukti memengaruhi kepuasan pengguna secara langsung (Huda et al., 2023), sedangkan sistem yang tidak dievaluasi dari aspek *usability* cenderung menyimpan berbagai kelemahan yang tidak terdeteksi (Oktavian Dwi et al., 2025).

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan metode evaluasi yang terstandar dan terukur. *System Usability Scale* (SUS), yang dikembangkan oleh John Brooke pada tahun 1986, merupakan instrumen yang telah diakui secara global dalam pengukuran *usability*. Metode ini mampu menghasilkan penilaian yang akurat berdasarkan persepsi pengguna meskipun menggunakan jumlah responden yang relatif terbatas (Nugroho et al., 2022; Kholifah Nur et al., 2023). Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan mengukur dan menganalisis tingkat *usability* aplikasi mobile banking Bank Sumut menggunakan metode SUS, sehingga hasilnya dapat menjadi acuan bagi Bank Sumut dalam meningkatkan kualitas layanan digitalnya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, yakni metode yang bertujuan menggambarkan dan menganalisis fenomena secara sistematis melalui data numerik yang diperoleh dari instrumen terstandar. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada pengukuran tingkat *usability* secara objektif berdasarkan persepsi pengguna, bukan pada pengujian hipotesis atau hubungan kausalitas antar variabel.

Penelitian dilaksanakan di Kota Medan, Sumatera Utara, dengan pengumpulan data secara daring melalui Google Form pada bulan April hingga Juni 2026. Populasi penelitian mencakup seluruh pengguna aktif aplikasi mobile banking Bank Sumut versi 4.2, yang diperkirakan berjumlah 50.000

pengguna berdasarkan proporsi umum pengguna aktif di industri perbankan digital. Penentuan sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin, dan diperoleh 71 responden yang dipilih melalui teknik purposive sampling dengan kriteria: (1) merupakan nasabah aktif Bank Sumut, (2) berusia minimal 20 tahun, (3) menggunakan aplikasi versi 4.2, serta (4) pernah menggunakan aplikasi setidaknya satu kali dalam tiga bulan terakhir.

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner SUS baku yang terdiri atas sepuluh pernyataan, tersusun bergantian antara pernyataan positif (nomor ganjil: 1, 3, 5, 7, 9) dan pernyataan negatif (nomor genap: 2, 4, 6, 8, 10). Setiap pernyataan diukur menggunakan skala Likert 1 hingga 5. Analisis data dilakukan dengan prosedur standar SUS: untuk item ganjil, skor dikurangi satu ($X - 1$); untuk item genap, skor dihitung sebagai ($5 - X$). Seluruh nilai dijumlahkan kemudian dikalikan 2,5 untuk menghasilkan skor akhir berskala 0 hingga 100. Interpretasi skor mengacu pada tiga pendekatan: *Acceptability Ranges*, *Grade Scale*, dan *Adjective Rating*, sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Kategori Interpretasi Skor SUS

Skor SUS	Grade	Adjective Rating	Acceptability
> 80,3	A	Excellent	Acceptable
68 – 80,3	B	Good	Acceptable
68	C	Okay	Marginal High
51 – 68	D	Poor	Marginal Low
< 51	F	Awful	Not Acceptable

Sumber: Surath & Putra (2025)

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Karakteristik responden dalam penelitian ini didominasi oleh perempuan (71,83%), berusia 20–25 tahun (91,55%), berpendidikan terakhir SMA/SMK (74,65%), dengan pekerjaan sebagai pelajar atau mahasiswa (69,01%). Sebagian besar responden (60,56%) baru menggunakan aplikasi selama kurang dari enam bulan, dan mayoritas menggunakannya kurang dari sekali dalam seminggu (36,62%). Profil ini menunjukkan bahwa responden didominasi oleh pengguna muda yang relatif baru dalam memanfaatkan layanan mobile banking Bank Sumut.

Berdasarkan rekapitulasi jawaban responden terhadap kuesioner SUS, pernyataan-pernyataan positif seperti Q3 (kemudahan penggunaan), Q5 (fungsi fitur berjalan semestinya), Q7 (kemudahan mempelajari aplikasi), dan Q9 (rasa percaya diri dalam penggunaan) mendapatkan respons yang cukup baik, dengan mayoritas responden memilih ‘setuju’. Sebaliknya, pada pernyataan negatif Q4 mengenai kebutuhan bantuan teknis, sebanyak 23 responden menyatakan setuju; sementara pada Q10 tentang

perlunya pembiasaan sebelum penggunaan optimal, sebanyak 30 responden menyatakan setuju dan 9 responden menyatakan sangat setuju.

Perhitungan skor SUS terhadap 71 responden menghasilkan skor tertinggi sebesar 97,5 dan skor terendah sebesar 37,5. Nilai rata-rata skor SUS yang diperoleh adalah sebesar 60,32. Berdasarkan nilai tersebut, interpretasi hasil ditampilkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Interpretasi Hasil Skor SUS

Nilai Rata-rata SUS	Grade	Adjective Rating	Acceptability
60,32	D	Poor	Marginal Low

Sumber: Data diolah (2026)

Distribusi skor SUS berdasarkan kategori penilaian disajikan pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Distribusi Kategori Skor SUS

Kategori Skor	Grade	Adjective Rating	Jumlah Responden	Persentase
>80,3	A	Excellent	5	7,04%
68 – 80,3	B	Good	7	9,86%
68	C	Okay	0	0%
51 – 68	D	Poor	37	52,11%
<51	F	Awful	22	30,99%
Total			71	100%

Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 3, sebagian besar responden (52,11%) memberikan penilaian dalam kategori *Poor*, diikuti kategori *Awful* (30,99%). Hanya 9,86% responden yang menilai aplikasi dalam kategori *Good*, dan 7,04% dalam kategori *Excellent*. Tidak ada responden yang memberikan skor tepat pada nilai 68 (kategori *Okay*). Distribusi ini semakin memperkuat simpulan bahwa tingkat *usability* aplikasi mobile banking Bank Sumut dipersepsikan masih relatif rendah oleh penggunanya.

PEMBAHASAN

Skor rata-rata SUS sebesar 60,32 yang termasuk dalam kategori Grade D dengan *adjective rating Poor* mengindikasikan bahwa aplikasi mobile banking Bank Sumut belum mampu memberikan pengalaman penggunaan yang sepenuhnya optimal. Nilai ini berada di bawah standar rata-rata SUS global yang umumnya berada pada angka 68, sehingga belum dapat dikategorikan sebagai sistem dengan *usability* yang memadai. Kondisi ini sejalan dengan teori *usability* yang menyatakan bahwa sistem yang baik harus mampu membantu pengguna mencapai tujuan secara efektif, efisien, dan memuaskan (Gujar, 2021; Rosenzweig, 2020).

Sejumlah item positif pada instrumen SUS, khususnya Q3, Q5, Q7, dan Q9, menunjukkan adanya persepsi yang cukup positif dari sebagian pengguna terkait kemudahan dasar penggunaan aplikasi. Hal ini mengindikasikan bahwa fungsi inti aplikasi telah berjalan dengan baik. Namun, item negatif Q4 dan Q10 mengungkap bahwa sebagian pengguna masih memerlukan bantuan teknis dan waktu adaptasi yang cukup sebelum dapat mengoperasikan aplikasi secara optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek learnability, yakni kemudahan pengguna dalam memahami dan mempelajari aplikasi, masih perlu mendapat perhatian lebih dalam proses pengembangan sistem.

Bila dibandingkan dengan beberapa penelitian terdahulu, hasil penelitian ini menunjukkan perbedaan yang cukup mencolok. Penelitian Fajaria dan Tania (2023) terhadap Sistem Informasi Akademik Universitas Sriwijaya memperoleh skor SUS berkisar antara 68,2 hingga 71,525 yang termasuk kategori 'Good'. Sementara itu, Surath dan Putra (2025) memperoleh skor SUS sebesar 73 (kategori Okay) pada evaluasi desain antarmuka suatu aplikasi berbasis metode design thinking. Perbedaan ini kemungkinan dipengaruhi oleh karakteristik sistem yang berbeda serta tingkat kompleksitas fitur pada aplikasi perbankan digital yang berkaitan langsung dengan aktivitas transaksi keuangan.

Sementara itu, penelitian Darmawansyah et al. (2023) terhadap aplikasi PeduliLindungi juga menemukan bahwa aplikasi dengan skor SUS rendah cenderung menunjukkan permasalahan pada pengalaman pengguna, terutama pada aspek kemudahan penggunaan. Relevansi hasil penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada kesimpulan bahwa skor yang rendah menjadi indikator kebutuhan pengembangan lebih lanjut. Demikian pula, Hakim dan Hazimah (2025) dalam studi perbandingan aplikasi belanja online mendapatkan nilai 'Good' hingga 'Excellent', yang mengindikasikan bahwa aplikasi dengan alur familiar, integrasi fitur yang baik, dan tampilan yang mudah dipahami umumnya memperoleh nilai *usability* yang lebih tinggi.

Faktor-faktor yang kemungkinan turut memengaruhi rendahnya skor SUS pada penelitian ini mencakup: (1) mayoritas responden merupakan pengguna baru dengan durasi penggunaan kurang dari enam bulan, sehingga masih berada pada fase adaptasi; (2) sebagian besar responden menggunakan aplikasi dengan frekuensi rendah sehingga intensitas interaksi dengan fitur aplikasi masih terbatas; serta (3) karakteristik aplikasi perbankan yang lebih sensitif dibandingkan aplikasi umum karena berkaitan langsung dengan transaksi keuangan, sehingga pengguna cenderung lebih berhati-hati dan membutuhkan kejelasan alur penggunaan yang lebih tinggi.

Dari perspektif kualitas layanan digital, hasil penelitian ini mendukung pandangan Akob dan Sukarno (2022) bahwa kualitas layanan mobile banking berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Apabila aspek *usability* tidak diperbaiki, kondisi tersebut berpotensi menurunkan kepuasan pengguna secara keseluruhan. Oleh karena itu, Bank Sumut perlu memfokuskan upaya perbaikan pada

penyederhanaan tampilan antarmuka, penataan menu yang lebih intuitif, peningkatan konsistensi elemen visual, serta penyediaan fitur bantuan yang mudah diakses dari dalam aplikasi.

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa tingkat *usability* aplikasi mobile banking Bank Sumut, yang diukur menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) terhadap 71 responden, memperoleh skor rata-rata sebesar 60,32. Nilai tersebut termasuk dalam kategori *Grade D* dengan *adjective rating Poor* dan *Acceptability Range Marginal Low*, yang berarti aplikasi masih dapat digunakan tetapi belum memenuhi standar *usability* yang optimal. Aspek yang paling perlu mendapat perhatian adalah kemudahan navigasi, konsistensi antarmuka, kejelasan fitur, serta *learnability* aplikasi.

Metode SUS terbukti relevan dan efektif sebagai instrumen evaluasi *usability* pada aplikasi mobile banking, mampu menghasilkan penilaian yang terukur dan mudah diinterpretasikan meskipun dengan jumlah responden terbatas. Penelitian ini merekomendasikan agar Bank Sumut melakukan evaluasi ulang terhadap desain antarmuka secara berkala, menyederhanakan alur transaksi, menyediakan panduan penggunaan dalam aplikasi, serta melibatkan pengguna dalam proses pengujian pra-rilis pembaruan fitur. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggabungkan SUS dengan metode evaluasi lain seperti *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan melibatkan responden yang lebih beragam serta lebih banyak agar gambaran yang diperoleh lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Akob, A. R., & Sukarno, Z. (2022). Pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank BUMN di Makassar. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 11(2), 269–284. <https://doi.org/10.30588/jmp.v11i2.889>
- Darmawansyah, F., Adilah, S., Atikah, S., Mazia, L., & Fauziah, S. (2023). Usability evaluation of PeduliLindungi application using usability testing method and System Usability Scale. *IJIS Indonesian Journal on Information System*, 8(1).
- Fajaria, M., & Tania, D. K. (2023). Evaluasi user experience dan usability sistem informasi akademik menggunakan metode UEQ dan SUS. *JOISIE: Journal of Information System and Informatics Engineering*, 7(2), 204–213.
- Gujar, P. (2021). Mengukur usability perangkat lunak (T. Wahyuningrum, Ed.). Penerbit Buku Referensi.
- Gujar, P. (2025). Data usability in the enterprise: How usability leads to optimal digital experiences. Apress. <https://doi.org/10.1007/979-8-8688-1183-8>
- Hakim, B., & Hazimah, M. (2025). Analisis perbandingan aplikasi belanja online Indonesia dan Tiongkok dengan System Usability Scale (SUS).

- Kholifah Nur, S., Heryana, N., & Nugraha Bagja, H. (2023). Analisis usability pada aplikasi Himfo menggunakan metode System Usability Scale (SUS). *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika*, 7(2).
- Nugroho, T. K., Julianto, B., & Nur MS, F. D. (2022). Usability testing pada sistem informasi manajemen AKN Pacitan menggunakan metode SUS. *Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika (JANAPATI)*, 11(1), 74–83. <https://doi.org/10.23887/janapati.v11i1.43209>
- Oktavian Dwi, S., Rasmila, & Amalia, R. (2025). Analisis aplikasi Agroscan menggunakan metode System Usability Scale (SUS). *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika*, 9(1).
- Pratama, A., Faroqi, A., & Mandyartha, P. E. (2021). Analisis tingkat usability pada aplikasi Frostid menggunakan SUS. *Jurnal Ilmiah Edutic*, 8(1).
- Ratnawati, S., & Anandito, W. D. (2024). Analisis usability pada aplikasi mobile banking BCA menggunakan system usability scale (SUS). *Jurnal Perangkat Lunak*, 6(2), 237-244. <https://doi.org/10.32520/jupel.v6i2.3285>
- Rosenzweig, E. M. A. (2020). Practical guide to experience design. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-49757-6>
- Saputra, A., & Sanjaya, M. R. (2023). Analisis Pengguna Aplikasi Mobile Banking Sumsel Babel Menggunakan Metode System Usability Scale. *The Indonesian Journal of Computer Science*, 12(5). <https://doi.org/10.33022/ijcs.v12i5.3455>
- Surath, M. H. L., & Putra, T. A. N. (2025). Perancangan design user interface (UI) aplikasi wishlist berbasis metode design thinking dengan System Usability Scale. *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, 13(2). <https://doi.org/10.23960/jitet.v13i2.6433>
- Huda, N., Habrizons, F., Satriawan, A., Iranda, M., & Pramuda, T. (2023). Analisis usability testing menggunakan metode SUS terhadap kepuasan pengguna aplikasi Shopee. *SIMKOM*, 8(2), 208–220. <https://doi.org/10.51717/simkom.v8i2.158>
- Yakub, R., Dellia, P., Agustina, A. Z., Juniar, N. N., & Seviana, A. R. (2025). Analisis Usability Pada Aplikasi Btn Mobile Dengan Menggunakan Metode System Usability Scale (Sus). *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 9(3), 5164-5169.