

ABSTRAK

Perubahan perilaku konsumen Indonesia saat ini salah satunya adalah konsumen menginginkan segalanya serba instan, baik dalam hal menemukan produk untuk dikonsumsi maupun dalam hal pembayaran. Hal tersebut mendukung kegiatan *e-commerce* di Indonesia yang saat ini sedang digemari. Berbicara mengenai *e-commerce*, maka *internet banking* adalah salah satu sistem informasi yang sangat membantu dalam memudahkan transaksi keuangan antara pelaku *e-commerce*. BCA dan Bank Mandiri merupakan dua perusahaan bank yang bersaing dalam pendapatan maupun jumlah nasabahnya, namun dalam hal *internet banking* berdasarkan beberapa survei yang dilakukan terhadap penggunaannya, *internet banking* BCA lebih unggul dibandingkan *internet banking* Mandiri.

Beberapa teori dan fakta mengatakan bahwa *usability* adalah hal yang harus diperhatikan dalam melakukan desain terhadap setiap sistem informasi termasuk *internet banking*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan 10 dimensi *usability heuristics* antara *internet banking* BCA dan *internet banking* Mandiri. Penelitian ini didukung oleh beberapa teori, antara lain teori mengenai sistem informasi, *usability*, dan *10 usability heuristics for user interface design*.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dan komparatif. Data primer diperoleh dari kuesioner yang disebarakan kepada 200 responden dengan desain pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah *T-Test Independent Sample*. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari 10 dimensi *usability heuristics* sebagai variabel bebas dan tidak terikat dengan variabel lainnya.

Berdasarkan tanggapan responden bahwa terdapat perbedaan signifikan pada empat variabel (*user control and freedom, error prevention, flexibility and efficiency of use, aesthetic and minimalist design*) antara *internet banking* BCA dan *internet banking* Mandiri. Untuk *internet banking* BCA, hasil penelitian menunjukkan nilai sangat baik pada sembilan variabel dan nilai baik pada satu variabel sisanya, yaitu *user control and freedom*. Sedangkan untuk *internet banking* Mandiri, hasil penelitian menunjukkan nilai sangat baik pada tujuh variabel dan nilai baik pada 3 variabel sisanya, yaitu *error prevention, flexibility and efficiency of use, aesthetic and minimalist design*.

Kata kunci : Komparatif, Sistem Informasi, *internet banking, 10 usability for user interface design*.