



**Analisis Pengalaman Pengguna pada Aplikasi BCA Mobile
Menggunakan *Usability Testing* dan *User Experience Questionnaire*
(UEQ) (Studi Kasus: BCA KCU Palembang)**

SKRIPSI

Anggi Ilhamsyah

181410139

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2022**



**Analisis Pengalaman Pengguna pada Aplikasi BCA Mobile
Menggunakan *Usability Testing* dan *User Experience Questionnaire*
(UEQ) (Studi Kasus: BCA KCU Palembang)**

**Anggi Ilhamsyah
181410139**

Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Komputer

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG**

2022

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA PADA APLIKASI BCA
MOBILE MENGGUNAKAN USABILITY TESTING DAN USER
EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ) (STUDI KASUS: BCA
KCU PALEMBANG)**

**ANGGI ILHAMSYAH
181410139**

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi**

**Palembang, 13 Oktober 2022
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Dekan,**

Pembimbing



Zaid Amin, M.Kom., Ph.D.



Fakultas Ilmu Komputer

Dr. Tata Sutabri, SKom, MMSI, MKM

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA PADA APLIKASI BCA MOBILE MENGGUNAKAN USABILITY TESTING DAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ) (STUDI KASUS: BCA KCU PALEMBANG)" Oleh "Anggi Ilhamsyah", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Kamis tanggal 13 Oktober 2022.

Komisi Penguji

1. Ketua : Zaid Amin, M.Kom., Ph.D.



(.....)

2. Anggota : Fitri Purwaningtias, M.Kom.



(.....)

3. Anggota : Rahayu Amalia, M.Kom



(.....)

Mengetahui,
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Ketua,



Universitas Bina Darma
Fakultas Ilmu Komputer

Zaid Amin, M.Kom., Ph.D.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : ANGGI ILHAMSYAH

NIM : 181410139

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik (SARJANA) di **Universitas Bina Darma** atau perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan , rumusan dan penelitian saya dengan arahan tim pembimbing.
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasi orang lain , kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan menyantumkan nama pengarang dan memasukan kedalam daftar rujukan.
4. Saya bersedia karya ini di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta di unggah ke internet , sehingga dapat di akses secara daring.
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agardapat dipergunakan sebagai mana mestinya.

PALEMBANG, 13 OKTOBER 2022

yang membuat pernyataan.




MENCARI
TEMPAT
FCB/ANCK102105908
ANNGI ILHAMSYAH
181410139

Abstrak

Bank BCA KCU Palembang adalah salah satu perusahaan perbankan terkemuka di Indonesia untuk melayani beragam pembiayaan transaksi keuangan. Dalam mendukung layanan yang prima kepada nasabah, Bank BCA KCU Palembang telah banyak menggunakan aplikasi *BCA Mobile* sebagai alat bantu transaksi keuangan. Melalui aplikasi *BCA Mobile* ini, nasabah maupun calon nasabah dapat melakukan transaksi keuangan, kredit pembiayaan, mengecek riwayat transaksi dan pembayaran serta informasi pembiayaan multiguna lainnya. Namun faktanya, beberapa nasabah sering mengalami gangguan pada aplikasi *BCA Mobile* ini, sehingga pemakaian aplikasi *Mobile Banking* ini belum secara optimal digunakan oleh nasabah, adanya masalah seperti kesulitan *login*, memasukkan kode akses, dan solusi yang menyulitkan yaitu ketika harus mengunjungi cabang Bank BCA terdekat, dan proses transaksi yang lambat sehingga membutuhkan suatu analisa dan riset yang lebih mendalam. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi kualitas layanan yang menggunakan aplikasi *BCA Mobile* sehingga mampu mendukung kebutuhan perbankan dan memberikan rekomendasi perbaikan sistem informasi yang dibutuhkan pada Bank BCA KCU Palembang. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan analisis pengalaman pengguna menggunakan metode *Usability Testing* dan *User Experience Questionnaire (UEQ)*. Hasil analisis yang diharapkan adalah ingin mengetahui tingkat *Usability Testing* dan *User Experience* sehingga mampu meningkatkan kualitas penggunaan aplikasi pada Bank BCA KCU Palembang.

Kata Kunci : *Pengalaman Pengguna, Usability Testing, User Experience Questionnaire (UEQ), Mobile Banking*

MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.

(Al-Insyirah : 6 - 7)

Hai orang-orang yang beriman, mintalah pertolongan (kepada Allah) dengan sabar dan shalat, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.

(Al-Baqarah : 153)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT berkat rahmat dan karunia-nyalah penulis bisa menyelesaikan proposal yang berjudul "Analisis Pengalaman pengguna pada aplikasi BCA Mobile Menggunakan USABILITY TESTING DAN USER EXPERIENCE QUESTIONER (UEQ) (studi kasus : BCA KCU PALEMBANG)" dengan baik dan lancar.

Tujuan dari penulis proposal ini untuk syarat melanjutkan skripsi sehingga dapat menyelesaikan perkuliahan tepat waktu. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan sehingga proposal ini dapat selesai. Ucapan terima kasih penulis tujukan kepada :

1. Allah SWT yang sudah memberikan kesehatan nikmat & kesempatan sehingga penulis menyelesaikan proposal penelitian ini.
2. Kedua Orang Tua Tercinta dan saudara-saudara ku Tersayang ayuk, kakak. Adek, dan keponakan yang selalu memberikan doa, dorongan dan semangat kepada penulis.
3. **Zaid Amin, M.Kom., Ph.D** selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi,
4. **Zaid Amin, M.Kom., Ph.D** selaku Dosen Pembimbing yang terbaik bagi penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih karena bapak telah meluangkan waktu, tenaga, arahan, revisi, kritik dan saran yang bermanfaat selama mengerjakan skripsi ini.
5. **Fitri Purwaningtias, M.Kom** sebagai Dosen Penguji I dan **Rahayu Amalia, M.Kom** sebagai Dosen Penguji II yang telah memberikan banyak masukan dan arahan bagi penulis untuk dapat menyelesaikan perbaikan revisi skripsi ini dengan baik.

6. Seluruh dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan ilmu dan materi kepada penulis selama masa perkuliahan berlangsung.
7. **Zulkifli Siregar, SE.** sebagai Kepala Pendukung Operasional Cabang (**BCA KCU PALEMBANG**) yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian, sangat dibutuhkan oleh penulis dalam menyusun skripsi ini.
8. Sahabat seperjuanganku Terima kasih karena selalu ada untuk penulis dalam berbagi canda tawa, suka dan duka serta memberikan do'a, maupun motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah membalas semua kebaikan kalian dengan kebaikan yang lebih baik dan sebanyak-banyaknya, aamiin. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, 13 OKTOBER 2022



ANGGI ILHAMSYAH
181410139

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1. TUJUAN PENELITIAN.....	2
2. LATAR BELAKANG.....	2
3. MANFAAT PENELITIAN.....	3
4. TINJAUAN PUSTAKA.....	4
5. USER EXPERIENCE.....	4
8. USABILITY TESTING.....	4
9. METODE PENELITIAN.....	8
10. METODE PENGUMPULAN DATA.....	9
11. JADWAL PENELITIAN.....	10
BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA.....	11
12. 2.1 DATA DAN INFORMASI.....	11
13. 2.2 SISTEM.....	12
BAB III.....	15
METODE PENELITIAN.....	15
15. OBSERVASI (mengganti secara langsung).....	16
16. Melakukan wawancara kepada nasabah.....	16

BAB IV.....	20
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	20
20. 1. Desain.....	21
BAB V.....	26
KESIMPULAN DAN SARAN.....	26
DAFTAR PUSTAKA.....	27
LAMPIRAN.....	28



DAFTAR GAMBAR

BAB I.....	1
Gambar 3.1 Diagram Skala UEQ.....	5
Gambar 3.2 Contoh Daftar Pertanyaan UEQ.....	7
BAB III.....	15
GAMBAR 1. METODE PENELITIAN.....	15
GAMBAR 2. TAHAPAN DEFINE MOCKUP PENGEMBANGAN.....	19
GAMBAR 3. APLIKASI MOBILE.....	19
BAB IV.....	20
GAMBAR 4. USE CASE DIAGRAM PERANCANGAN PENGEMBANGAN BCA MOBILE.....	22
GAMBAR 5. ENTITY RELATIONSHIP DIAGRAM PERANCANGAN PENGEMBANGAN BCA MOBILE.....	24
GAMBAR 6. HASIL ANALISIS GRAFIK KELUHAN NASABAH.....	24
GAMBAR 7. HASIL GRAFIK DATA KUESIONER.....	25
GAMBAR 8. TESTING KEPADA RESPONDEN.....	25

DAFTAR TABEL

BAB I.....	1
Tabel 6.1 Jadwal Penelitian.....	10
BAB II.....	11
TABEL 1 PERTANYAAN KUESIONER.....	17

