

**PENERAPAN *POST-STUDY SYSTEM USABILITY QUESTIONNAIRE*
(*PSSUQ*) PADA ANALISIS *USABILITY* APLIKASI PERBANKAN BSI
MOBILE DI KOTA BANJARMASIN**

TUGAS AKHIR

Oleh:

DAHLIANA

NIM. 1710817120005



PROGRAM STUDI TEKNOLOGI INFORMASI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

BANJARMASIN

JUNI 2024

**PENERAPAN *POST-STUDY SYSTEM USABILITY QUESTIONNAIRE*
(*PSSUQ*) PADA ANALISIS *USABILITY* APLIKASI PERBANKAN BSI
MOBILE DI KOTA BANJARMASIN**

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Sarjana Strata-1 Teknologi Informasi

Oleh:

DAHLIANA

NIM. 1710817120005



PROGRAM STUDI TEKNOLOGI INFORMASI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

BANJARMASIN, JUNI 2024

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Dahliana
NIM : 1710817120005
Fakultas : Teknik
Prodi : Teknologi Informasi
Judul Tugas Akhir : Penerapan *Post Study System Usability Questionnaire (PSSUQ)* Pada Analisis *Usability* Aplikasi Perbankan BSI *Mobile* di Kota Banjarmasin
Pembimbing Utama : Dr. Ir. Yuslena Sari, S.Kom., M.Kom., IPM

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar rujukan.

Banjarmasin, 24 Juni 2024

Dahliana
NIM. 1710817120005

LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI PROGRAM STUDI S-1 TEKNOLOGI INFORMASI

PENERAPAN *POST-STUDY SYSTEM USABILITY QUESTIONNAIRE*
(*PSSUQ*) PADA ANALISIS *USABILITY* APLIKASI PERBANKAN BSI
MOBILE DI KOTA BANJARMASIN

Oleh

Dahlia (1710817120005)

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada 24 Juni 2024 dan dinyatakan

L U L U S

Komite Penguji :

Ketua : Ir. Eka Setya Wijaya, S.T., M.Kom.
NIP 198205082008011010

Anggota 1 : Andreyan Rizky Baskara, S.Kom., M.Kom.
NIP 199307032019031011

Anggota 2 : Muti'a Maulida, S.Kom., M.T.I
NIP 198810272019032013

Pembimbing : Dr. Ir. Yuslena Sari, S.Kom., M.Kom., IPM
Utama NIP 198411202015042002

Banjarbaru,1..1...JULI...2024..
diketahui dan disahkan oleh:

Wakil Dekan Bidang Akademik
Fakultas Teknik ULM,



Dr. Mahmud, S.T., M.T.
NIP 197401071998021001

Koordinator Program Studi
S-1 Teknologi Informasi,

Andreyan Rizky Baskara, S.Kom., M.Kom.
NIP 199307032019031011

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PENERAPAN *POST STUDY SYSTEM USABILITY QUESTIONNAIRE* (PSSUQ)
PADA ANALISIS *USABILITY* APLIKASI PERBANKAN BSI *MOBILE* DI
KOTA BANJARMASIN**

**OLEH
DAHLIANA
NIM. 1710817120005**

**Telah diperiksa dan terpenuhi semua persyaratan akademik, administrasi, dan
disetujui untuk dipertahankan di hadapan dewan penguji**

Banjarmasin, 30 Mei 2024

Pembimbing Utama



**Dr. Ir. Yuslena Sari, S.Kom., M.Kom., IPM
NIP. 198411202015042002**

ABSTRAK

Usability aplikasi perbankan memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan kepuasan pengguna dan efisiensi dalam melakukan transaksi perbankan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *usability* dari aplikasi perbankan BSI *Mobile* melalui pendekatan pengguna di Kota Banjarmasin. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi dan wawancara terstruktur dengan sejumlah pengguna aplikasi perbankan BSI *Mobile*. Penelitian ini juga menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian, dan model kuesioner yang digunakan adalah model PSSUQ (*Post-Study System Usability Questionnaire*). Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aktif aplikasi BSI *Mobile* di Kota Banjarmasin. Jumlah sampel sebanyak 100 responden yang diambil menggunakan perhitungan rumus Slovin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian *Usability* aplikasi BSI *Mobile* oleh nasabah BSI di Kota Banjarmasin masih kurang dapat diterima oleh pengguna. Skala *Sysuse* memiliki nilai rata-rata sebesar 3.97, skala *infoqual* memiliki nilai rata-rata sebesar 3.42, skala *intqual* memiliki nilai rata-rata sebesar 4.21, dan skala *Overall* memiliki nilai rata-rata sebesar 3.76. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun pengguna memberikan penilaian yang relatif baik terhadap *Usability* aplikasi BSI *Mobile*, masih terdapat beberapa saran dan masukan yang diajukan oleh nasabah BSI untuk peningkatan lebih lanjut.

Kata Kunci: *Usability*, Aplikasi Perbankan, Analisis, PSSUQ, BSI *Mobile*.

ABSTRACT

The usability of banking applications plays a very important role in determining user satisfaction and efficiency in conducting banking transactions. This study aims to analyze the usability of the BSI Mobile banking application through a user-centric approach in the city of Banjarmasin. The type of research used is descriptive quantitative, with data collection techniques that include observations and structured interviews with a significant number of BSI Mobile banking application users. This study also utilizes a questionnaire as a research instrument, specifically employing the PSSUQ (Post-Study System Usability Questionnaire) model. The population for this research comprises active users of the BSI Mobile application in Banjarmasin. The sample size, determined using the Slovin formula, consists of 100 respondents. The study's findings indicate that the usability assessment of the BSI Mobile application by BSI customers in Banjarmasin is still less acceptable to users. Specifically, the Sysuse scale has an average value of 3.97, the infoqual scale averages 3.42, the intqual scale averages 4.21, and the overall scale averages 3.76. These results suggest that although users give a relatively good rating to the usability of the BSI Mobile application, there remain several suggestions and feedback from BSI customers for further improvements. This implies a need for continuous enhancements to meet user expectations better and improve overall user satisfaction and transaction efficiency.

Keywords: Usability, Banking Application, Analysis, PSSUQ, BSI Mobile.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini secara istimewa saya persembahkan untuk :

1. Alm. Ayahanda tercinta Ahmad Jarkuni, yang telah berpulang pada tahun 2020, tahun dimana saya seharusnya mulai menggarap penulisan Proposal TA, berat sekali rasanya ditinggalkan sosok ayah saat sedang proses penyusunan Tugas Akhir ini. Banyak hal menyakitkan yang saya lalui tanpa sosok Ayah yang selalu mendukung secara moral dan finansial, proses jatuh dan bangun telah saya lalui berkali-kali semenjak kepergian Ayah. Terimakasih ayah atas semua jerih payahmu, terimakasih telah bersedia mendukung, mendo'akan serta memberikan dukungan finansial untuk perkuliahan anaknya, terimakasih telah menjadi ayah yang sangat baik dan bertanggungjawab, terimakasih atas semua perjuangan ayah hingga akhir masa hidup, tanpa beliau mungkin Tugas Akhir ini tidak akan pernah selesai.
2. Ibunda Tercinta Nur Jannah, seorang ibu yang luar biasa kuat dan tulus, yang telah senantiasa memberikan dukungan, kasih sayang, doa terbaik, serta menyisihkan finansialnya sehingga saya bisa menyelesaikan masa studi setelah kepergian Ayah. Terimakasih Ibu, karena sudah memberikan kasih sayang yang tak terhingga, mendukung semua keputusan dan pilihan dalam hidup serta tidak pernah putus mendoakan, tanpa jerih payah Ibu mungkin Tugas Akhir ini tidak akan pernah selesai.
3. Adik tercinta Niqmatul Maulidiana, terimakasih telah menjadi penyemangat dalam mengerjakan tugas akhir ini dan membantu ibu menyisihkan finansialnya juga setelah kepergian Ayah agar saya bisa menyelesaikan masa studi. Adik-adik saya yang kecil Nur Khayla Az-Zahra dan Siti Rizki Zhafira yang selalu menjadi penyemangat dan *moodboster* dalam pengerjaan tugas akhir ini. Kalian adalah adik-adik terbaik di dunia ini.
4. Seluruh keluarga yang mendoakan dan mendukung penyelesaian Tugas Akhir.
5. Ibu Dr. Ir. Yuslena Sari, S.Kom., M.Kom., IPM. selaku Dosen Pembimbing yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, bimbingan, dan dukungan kepada saya dari awal hingga akhir penyelesaian Tugas Akhir ini.

6. Seluruh Dosen beserta Staf Program Studi Teknologi Informasi yang turut membantu dan mengarahkan serta memberikan semangat kepada saya selama proses penyelesaian Tugas Akhir.
7. Sahabat-sahabat seperantauan dari grub Calon Bini (Nurul, Rahimanisa, Hafiza, Mae, Aziza, Sasa, Radiya, Vicka) yang senantiasa menemani, membantu, mendo'akan dan selalu memberikan dukungan dan dorongan agar segera menyelesaikan Tugas Akhir ini. Terimakasih telah bersedia menjadi teman yang selalu ada ketika suka maupun duka. Semoga tali persahabatan kita tetap terjalin walaupun kita kembali ke kampung halaman masing-masing.
8. Teman-teman seperjuangan dari masa perkuliahan sampai Tugas Akhir grub Kochenk Oren (terutama Rafi dan Iqbal) yang senantiasa mau direpotkan dan membantu selama perkuliahan, seluruh teman-teman Angkatan 2017 Program Studi Teknologi Informasi (Teletibus) serta adik tingkat dan kaka tingkat yang selalu memberikan dukungan, motivasi, kritik dan saran.
9. Rekan-rekan kerja CV. Hatta Putra Borneo yang sangat memahami dan selalu memberikan dukungan agar saya menyelesaikan Tugas Akhir hingga selesai.
10. Seluruh pihak yang membantu dan meluangkan waktunya untuk terlibat dalam penyelesaian Tugas Akhir ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
11. Terakhir, skripsi ini saya persembahkan kepada diri saya sendiri, Dahliana. Terimakasih karena telah mampu berusaha keras dan berjuang hingga sejauh ini. Mampu mengatur waktu, tenaga, pikiran, serta keuangan dengan sangat amat baik sehingga dapat membantu meringankan perekonomian keluarga dengan sambil bekerja demi membiayai perkuliahan hingga selesai, mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun ujian dan proses penyusunan Tugas Akhir ini. Ini merupakan sebuah pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri saya sendiri dan Keluarga. *Very proud of myself! Can get through all the trouble without self-destruct, after going through this, turns out I'm that strong. Thanks! Let's fight again!*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Pengasih dan Penyayang yang telah memberikan kita berbagai macam nikmat dan rezeki, sehingga semua cita-cita serta harapan yang ingin kita capai menjadi lebih mudah dan bermanfaat untuk orang banyak. Sholawat dan salam tidak lupa penulis sampaikan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa kita ke jalan yang terang benderang. Selain itu, atas limpahan rahmat serta karunia dari Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan Judul: “Penerapan *Post-Study System Usability Questionnaire (PSSUQ)* Pada Analisis *Usability* Aplikasi Perbankan BSI *Mobile* di Kota Banjarmasin”. Tugas Akhir ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata-1 Teknologi Informasi di Fakultas Teknik Universitas Lambung Mangkurat, Banjarmasin. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Lambung Mangkurat, Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si. yang memimpin dan memajemen jalannya seluruh perkuliahan yang ada di Universitas Lambung Mangkurat.
2. Dekan Fakultas Teknik, Bapak Prof. Dr. Ir. Iphan Fitriani Radam, S.T., M.T., IPU yang memberikan layanan terbaik dalam perkuliahan, terkhusus pada pelaksanaan Tugas Akhir di lingkungan Fakultas Teknik.
3. Ketua Program Studi Teknologi Informasi Bapak Andreyan Rizky Baskara S.Kom., M.Kom., yang telah memberikan arahan dan solusi dalam penyelesaian Tugas Akhir.
4. Ibu Dr. Ir. Yuslena Sari, S.Kom., M.Kom., IPM., selaku Dosen Pembimbing Utama Tugas Akhir saya, yang telah memberikan petunjuk, arahan, meluangkan waktu dan bimbingan dalam penyelesaian tugas akhir ini.
5. Dosen-dosen beserta staf di Program Studi Teknologi Informasi yang telah mengarahkan dan teman-teman yang membantu dalam proses penyelesaian Tugas Akhir.

Akhir kata, penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang turut membantu dalam penyelesaian laporan Tugas Akhir ini. Harapan yang paling besar dari penyusunan laporan ini adalah, semoga apa yang penulis susun penuh manfaat, baik untuk pribadi, teman-teman, serta pembaca. Penulis juga mengharapkan saran dan kritik demi perbaikan dan penyempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak yang membutuhkan.

Banjarmasin, 24 Juni 2024

Penulis,

Dahlia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Digitalisasi Perbankan.....	9

2.1.2	<i>Mobile Banking</i>	10
2.1.3	PT. Bank Syariah Indonesia	11
2.1.4	<i>BSI Mobile</i>	12
2.1.5	<i>Usability</i>	14
2.1.6	<i>Post System Study Usability Questionnaire (PSSUQ)</i>	15
2.2	Penelitian Terkait	18
2.2.1	Penilaian <i>Usability</i> Sistem Gasurkes “Go Bumil” untuk Pencarian Ibu Hamil di Wilayah Kota Semarang	25
2.2.2	<i>Usability Testing</i> Aplikasi Web Menggunakan Metode PSSUQ....	25
2.2.3	Evaluasi Pengalaman Pengguna dengan Menggunakan <i>Post Study System Usability Questionnaire (PSSUQ)</i> Perpustakaan Digital Universitas Mikroskil.....	27
2.2.4	<i>Usability Analysis of Higher Education Information Systems (SIDIKTI) at Sjakhyakirti University Using Post-Study System Usability Questionnaire (PSSUQ)</i>	28
2.2.5	<i>Development and Usability Test of a Symptom Management WeChat Mini Program for Parents of Children with Cancer</i>	28
2.2.6	<i>Development of an mHealth PlatForm for Adolescent Obesity Prevention: User-Centered Design Approach</i>	29
2.2.7	<i>Lean UX: Applied PSSUQ to Evaluate Less-ON UI/UX Analysis and Design</i>	30
2.3	Kerangka Pemikiran	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		34
3.1	Alat dan Bahan Penelitian	34
3.1.1	Perangkat Keras	34
3.1.2	Perangkat Lunak.....	34

3.2	Alur Penelitian.....	35
3.2.1	Identifikasi Masalah.....	36
3.2.2	Studi Literatur.....	37
3.2.3	Penentuan Metode Penelitian, Populasi dan Sampel.....	38
3.2.4	Perancangan dan Distribusi Kuesioner.....	45
3.2.5	Pengumpulan Data, Analisis dan Hasil Penelitian.....	47
3.2.6	Kesimpulan dan Saran.....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		49
4.1	Penyusunan Kuesioner.....	49
4.2	Penentuan Populasi dan Sampel.....	52
4.3	Pembagian Kuesioner.....	52
4.4	Analisis Data Penelitian.....	54
4.4.1	Deskripsi Data Penelitian.....	54
4.4.2	Demografis Data Responden.....	55
4.5	Pembahasan.....	59
4.5.1	Hasil Pengolahan Data dengan PSSUQ.....	59
4.6.2	Analisis Deskriptif.....	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		70
5.1	Kesimpulan.....	70
5.2	Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA		72

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Aturan Penilaian Skala PSSUQ	16
Tabel 2. 3 Pertanyaan Kuesioner PSSUQ	17
Tabel 2. 4 Norma PSSUQ Versi 3	17
Tabel 2. 5 Penelitian Terkait	19
Tabel 3. 1 Aturan Penilaian Skala PSSUQ	39
Tabel 3. 2 Penilaian Skala Likert 7 Poin.....	40
Tabel 3. 3 Pertanyaan Kuesioner PSSUQ	41
Tabel 3. 4 Norma PSSUQ Versi 3	42
Tabel 3. 5 Karakteristik Responden	47
Tabel 4. 1 Item-Item Subskala <i>Sysuse</i>	49
Tabel 4. 2 Item-Item Subskala <i>Infoqual</i>	50
Tabel 4. 3 Item-Item Subskala <i>Intqual</i>	51
Tabel 4. 4 Item-Item Subskala <i>Overall</i>	51
Tabel 4. 5 Rincian Responden Berdasarkan Domisili	55
Tabel 4. 6 Rincian Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	56
Tabel 4. 7 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Skala <i>Sysuse</i>	59
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Skala <i>Infoqual</i>	60
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Skala <i>Intqual</i>	61
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Skala <i>Overall</i>	62
Tabel 4. 12 Perbandingan Nilai PSSUQ dengan Norma PSSUQ V.3	63
Tabel 4. 13 Urutan Nilai Skala PSSUQ Dari Terendah	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tampilan dan Fitur Unggulan BSI Mobile	1
Gambar 1. 2 Ulasan BSI Mobile	2
Gambar 1. 3 Dokumentasi Wawancara.....	4
Gambar 2. 1 10 Bank dengan Jaringan Distribusi Terluas di Indonesia.....	12
Gambar 2. 2 Bank Syariah dengan Nilai Aset Terbesar 2022	12
Gambar 2. 3 Tampilan Halaman Utama BSI Mobile.....	13
Gambar 2. 4 Alur Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 3. 1 Diagram Alur Penelitian.....	36
Gambar 3. 2 Contoh Kuesioner PSSUQ 1	46
Gambar 3. 3 Contoh Kuesioner PSSUQ 2	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Tampilan Halaman Antarmuka Aplikasi BSI <i>Mobile</i>	78
Lampiran 2. Surat Pernyataan Kesiediaan Membimbing Tugas Akhir	79
Lampiran 3. Lembar Konsultasi.....	80
Lampiran 4. Dokumentasi Wawancara Penunjang Data Awal	81
Lampiran 5. Data Keseluruhan Responden.....	82
Lampiran 6. Tampilan Kuesioner Pada Google <i>Form</i>	85
Lampiran 7. Bukti Penyebaran Kuesioner	88
Lampiran 8. Tabulasi Data PSSUQ <i>Sysuse</i>	90
Lampiran 9. Tabulasi Data PSSUQ <i>Infoqual</i>	93
Lampiran 10. Tabulasi Data PSSUQ <i>Intqual</i>	96
Lampiran 11. Tabulasi Data PSSUQ <i>Overall</i>	99

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Dahliana
TTL : Binuang, 28 Maret 1999
Alamat : Jalan Ahmad Yani KM.83 Desa
Tungkap, Kecamatan Binuang,
Kabupaten Tapin

Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Pekerjaan : Mahasiswi
Nama Orangtua : Ahmad Jarkuni (Ayah)
Nur Jannah (Ibu)
Anak Ke- : 1 dari 3 bersaudara
Riwayat Pendidikan : SDN Binuang 4
MTsN 3 Tapin
MAN 2 Tapin
S1 Teknologi Informasi Universitas
Lambung Mangkurat