



**ANALISIS *USER EXPERIENCE* PADA APLIKASI BSI MOBILE
DENGAN METODE *HEART METRICS* DAN *IMPORTANCE*
*PERFORMANCE ANALYSIS***

SKRIPSI

AGUNG PRASETYO

1810512050

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN

JAKARTA

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

2022



**ANALISIS *USER EXPERIENCE* PADA APLIKASI BSI MOBILE
DENGAN METODE *HEART METRICS* DAN *IMPORTANCE*
*PERFORMANCE ANALYSIS***

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana**

AGUNG PRASETYO

1810512050

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN

JAKARTA

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

2022

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas akhir ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan benar.

Nama : Agung Prasetyo
NIM : 1810512050
Fakultas : Ilmu Komputer
Tanggal : 17 Juni 2022

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 7 Juli 2022

Yang Menyatakan



(Agung Prasetyo)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Agung Prasetyo
NIM : 1810512050
Fakultas : Ilmu Komputer
Program Studi : Sistem Informasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

***Analisis User Experience pada aplikasi BSI MOBILE dengan metode HEART
Metrics dan Importance Performance Analysis***

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 7 Juli 2022

Yang menyatakan,



(Agung Prasetyo)

LEMBAR PENGESAHAN


Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Agung Prasetyo
NIM : 1810512050
Program Studi : SI – Sistem Informasi
Judul : Analisis User Experience pada Aplikasi BSI Mobile dengan
Metode *HEART Metrics* dan *Importance Performance
Analysis*.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.



(Therestawati, S.Kom, MTI)
Penguji I



(Dra. Yulnelly., MSi)
Penguji II



(Anita Muliawati, S.Kom., MTI)
Pembimbing I



(Ria Astriratma, S.Komp., MCs)
Pembimbing 2



(Dr. Ermatita, M.Kom.)
Dekan



(Helena Nurramdhani Irmanda, S.P.d., M.Kom.)
Ketua Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Persetujuan : 7 Juli 2022



**ANALISIS *USER EXPERIENCE* PADA APLIKASI BSI MOBILE DENGAN
METODE *HEART METRICS* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS***

Agung Prasetyo

ABSTRAK

BSI Mobile merupakan aplikasi perbankan yang dikeluarkan oleh Bank Syariah Indonesia untuk memudahkan kegiatan perbankan nasabahnya. Akan tetapi adanya indikasi *user experience* pada aplikasi tidak berjalan dengan baik mengakibatkan turunnya penilaian pengguna pada aplikasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hal-hal yang menjadi prioritas dengan tujuan meningkatkan pengalaman pengguna. Metode yang digunakan adalah *HEART Metrics* dengan variabelnya yaitu *Happiness*, *Engagement*, *Adoption*, *Retention*, dan *Task Success* serta menggunakan *Importance Performance Analysis* untuk melakukan analisis. Data yang diambil sebanyak 100 responden yang merupakan pengguna aktif BSI Mobile. Berdasarkan hasil analisis menggunakan *Importance Performance Analysis* ada beberapa item pernyataan yang perlu dilakukan evaluasi, namun terdapat 3 item pernyataan yang perlu segera dilakukannya evaluasi. Item pernyataan tersebut berada pada variabel *Task Success* yaitu proses pengecekan saldo (94.656%), pembelian token listrik (94.656%), dan juga pembayaran *e-commerce* (89.901%). Hasil tersebut didapatkan setelah menghitung tingkat kesesuaian masing-masing item dan menggunakan diagram kartesius. Ketiga item tersebut yang menjadi prioritas utama dalam melakukan evaluasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata kunci : *HEART Metrics*, *Importance Performance Analysis*, BSI Mobile

USER EXPERIENCE ANALYSIS IN BSI MOBILE APPLICATION WITH HEART METRICS AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

Agung Prasetyo

ABSTRACT

BSI Mobile is a banking application issued by Bank Syariah Indonesia to facilitate the banking activities of its customers. However, there are indications that the user experience on the application is not running well, resulting in a decrease in user ratings on the application. This study aims to analyze the things that are priorities with the aim of improving the user experience. The method used is HEART Metrics with variables namely Happiness, Engagement, Adoption, Retention, and Task Success and uses Importance Performance Analysis to perform the analysis. The data taken are 100 respondents who are active users of BSI Mobile. Based on the results of the analysis using Importance Performance Analysis, there are several statement items that need to be evaluated, but there are 3 statement items that need to be evaluated immediately. The statement item is in the Task Success variable, namely the balance checking process (94.656%), purchasing electricity tokens (94.656%), and also e-commerce payments (89.901%). These results were obtained after calculating the level of suitability of each item and using a Cartesian diagram. These three items are the main priority in evaluating to increase customer satisfaction.

Keywords : HEART Metrics, Importance Performance Analysis, BSI Mobile

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah hirobbil alamin, puja puji serta syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT Tuhan semesta alam, karena dengan rahmat dan karunia-Nya lah saya bisa menuliskan skripsi yang berjudul *Analisis User Experience* pada aplikasi BSI MOBILE dengan metode *HEART Metrics* dan *Importance Performance Analysis* ini dengan lancar. Serta shalawat beriring salam saya haturkan kepada Nabi Muhammad SAW. Karena kepada beliau lah alquran diturunkan dan karena beliau lah saya dapat memeluk agama islam hingga saat ini. Skripsi ini dibuat dan diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Fakultas Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Selama penulisan Skripsi ini tentu saya banyak mendapatkan bantuan dan dukungan yang membantu penulisan skripsi ini hingga akhir ini. Maka dari itu pada kali ini saya selaku penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Orang tua saya yang telah senantiasa mendukung dan mendoakan penulis.
2. Ibu Dr. Ermatita, M.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
3. Ibu Helena Nurramdhani Irmada. S.Pd., M.Kom selaku Ketua Program Studi Sarjana jurusan Sistem Informasi.
4. Ibu Anita Muliawati S.Kom., MTI. Selaku Pembimbing 1.
5. Ria Astriratma, S.Kom., Mcs Selaku Pembimbing 2.
6. Seluruh dosen Sistem Informasi Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta yang telah memberikan ilmu dan waktunya selama masa saya berkuliah.
7. Kepada teman saya Annisa Nurul Kazhimah yang telah memberikan dukungan moral dari awal penulisan proposal hingga skripsi
8. Kepada Tasya Noviutami dan Ucik Fatimatuzzahro yang telah membantu saya dalam mencari referensi dalam penulisan skripsi ini
9. Serta segala bentuk dukungan dari teman-teman saya yang telah menemani saya dari semasa masuk kuliah hingga saat ini.

Penulis menyadari bahwasanya skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari semua kritik serta saran yang bersifat membangun dan dapat membantu penulis akan diterima dengan senang hati.

Jakarta, 14 Juni 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized 'A' followed by a surname, possibly 'Amulya'.

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Ruang Lingkup.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan	Error! Bookmark not defined.
1.5 Manfaat	Error! Bookmark not defined.
1.6 Luaran yang diharapkan	Error! Bookmark not defined.
1.7 Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 <i>User Experience</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2 <i>Mobile Banking</i>	Error! Bookmark not defined.
2.3 <i>HEART Metrics</i>	Error! Bookmark not defined.
2.4 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	Error! Bookmark not defined.
2.6 Skala Likert	Error! Bookmark not defined.
2.7 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.

2.8 Uji Realibilitas	Error! Bookmark not defined.
2.9 Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
2.10 Penelitian terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III	Error! Bookmark not defined.
3.1 Tahapan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Uraian Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Identifikasi Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Studi Literatur	Error! Bookmark not defined.
3.2.3 Menentukan Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.2.4 Penyusunan Kuisisioner.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.5 Penyebaran Kuisisioner	Error! Bookmark not defined.
3.2.6 Uji Validitas dan Realibilitas	Error! Bookmark not defined.
3.2.7 Pengumpulan dan Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.2.8 Perancangan Desain Ulang Aplikasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.8 Kesimpulan dan Saran	Error! Bookmark not defined.
3.3 Alat dan Bahan.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Tahapan Kegiatan.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Tempat dan Waktu Kegiatan.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Waktu Kegiatan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
4.1 Validitas dan Realibilitas	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Realibilitas	Error! Bookmark not defined.
4.2 Data Demografi Responden	Error! Bookmark not defined.

4.2.1 Usia Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Jenis Kelamin.....	Error! Bookmark not defined.
4.3 Pengelolaan Data Importance Performance Analysis.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Perhitungan Tingkat Kesesuaian.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Diagram Kartesius.....	Error! Bookmark not defined.
4.4 Solusi Desain UI.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.1 Tampilan Awal Aplikasi.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.2 Tampilan Pengisian <i>Password</i>	Error! Bookmark not defined.
4.4.3 Halaman <i>Home</i> dan <i>Side Menu</i>	Error! Bookmark not defined.
4.4.4 Halaman Info Rekening.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.5 Halaman Pembelian <i>Token</i>	Error! Bookmark not defined.
4.4.6 Halaman Pembayaran <i>e-commerce</i>	Error! Bookmark not defined.
BAB V.....	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
RIWAYAT HIDUP.....	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2 Pernyataan Kuisisoner	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3 skor skala likert	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4 Waktu Kegiatan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5 Validitas Item Pernyataan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 6 Reliabilitas Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 7 Rata-rata usia.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 8 Tabel tingkat kesuaian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 9 Tabel Hold dan Action.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 10 Rata-rata kinerja dan kepentingan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 11 Kode Huruf	Error! Bookmark not defined.
Tabel 12 Item diagram I.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 13 Item Diagram II.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 14 Item diagram III	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Data pengguna smartphone dari 2017 sampai 2026 (Statista.com).....	Error!
Bookmark not defined.	
Gambar 2 Rating BSI Mobile di playstore.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3 Keempat kuadran IPA	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4 Tahapan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5 Diagram Kartesius.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 6 Presentasi Responden Laki-Laki dan Perempuan	Error! Bookmark not defined.
defined.	
Gambar 7 Item-item pernyataan Pada Tiap Kuadran Diagram Kartesius.....	Error!
Bookmark not defined.	
Gambar 8 Tampilan Awal.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 9 Tampilan Awal Baru	Error! Bookmark not defined.
Gambar 10 Password Baru.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 11 Password Awal.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 12 Side Menu Awal.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 13 Home Awal	Error! Bookmark not defined.
Gambar 14 Home Baru	Error! Bookmark not defined.
Gambar 15 Side Menu Baru.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 16 PIN Awal.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 17 Info Rekening Awal	Error! Bookmark not defined.
Gambar 18 Daftar Mutasi Awal.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 19 Saldo Awal	Error! Bookmark not defined.
Gambar 20 Daftar Mutasi Awal.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 21 Daftar Mutasi Awal.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 22 Tampilan Daftar Mutasi Baru	Error! Bookmark not defined.
Gambar 23 Tampilan Info Rekening Baru.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 24 Tampilan Info Saldo Baru	Error! Bookmark not defined.
Gambar 25 Tampilan Daftar Mutasi Baru	Error! Bookmark not defined.
Gambar 26 Tampilan Daftar Mutasi Baru	Error! Bookmark not defined.

Gambar 27 Tampilan PIN Baru	Error! Bookmark not defined.
Gambar 28 Tampilan masukkan No. meter awal.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 29 Tampilan Pembelian Awal.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 30 Pembelian dan pembayaran.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 31 Halaman token awal	Error! Bookmark not defined.
Gambar 32 Masukkan No. listrik.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 33 Halaman Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 34 History Token.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 35 Pilih nominal token	Error! Bookmark not defined.
Gambar 36 Transaksi Berhasil	Error! Bookmark not defined.
Gambar 37 Lanjutkan transaksi	Error! Bookmark not defined.
Gambar 38 Rincian transaksi	Error! Bookmark not defined.
Gambar 39 Halaman pilih merchant	Error! Bookmark not defined.
Gambar 40 Halaman pembelian awal	Error! Bookmark not defined.
Gambar 41 Halaman awal No. bayar	Error! Bookmark not defined.
Gambar 42 Halaman Pembayaran.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 43 Masukkan No. bayar	Error! Bookmark not defined.
Gambar 44 Pilih Merchant	Error! Bookmark not defined.
Gambar 45 Transaksi berhasil.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 46 Rincian pembayaran.....	Error! Bookmark not defined.