

**ANALISIS USABILITAS DAN KEPUASAN PENGGUNA PADA BYOND BY
BSI MENGGUNAKAN METODE *SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)* DAN
*END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)***



OLEH:

KADEK DEAMANDA ASIH KUSUMA

NIM 2115091081

PRODI S1 SISTEM INFORMASI

JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA

FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

2025



**ANALISIS USABILITAS DAN KEPUASAN PENGGUNA PADA BYOND BY BSI
MENGUNAKAN METODE *SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)* DAN *END
USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)***

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Sistem Informasi**



**Oleh
Kadek Deamanda Asih Kusuma
NIM 2115091081**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2025

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA KOMPUTER**

Menyetujui

Pembimbing I,



Ir. Gede Arna Jude Saskara, S.T., M.T.

NIP. 199105152020121003

Pembimbing II,

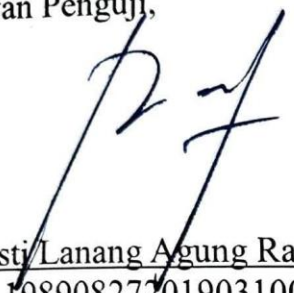


Ir. I Gusti Ayu Agung Diatri Indradewi, S.Kom., M.T.

NIP. 198907112020122004

Skripsi oleh Kadek Deamanda Asih Kusuma ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 23 Juli 2025

Dewan Penguji,



I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd., M.T.
NIP. 198908272019031008

(Ketua)



Luh Putu Eka Damayanthi, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198603132024212001

(Anggota)



Ir. Gede Arna Jude Saskara, S.T., M.T.
NIP. 199105152020121003

(Anggota)



Ir. I Gusti Ayu Agung Diatri Indradewi, S.Kom. M.T.
NIP. 198907112020122004

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Teknik dan Kejuruan
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana pendidikan

Pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 05 AUG 2025



Mengetahui,

Ketua Ujian,

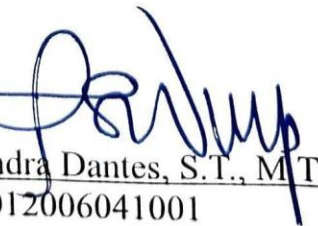
Sekretaris Ujian,


Made Windu Antara Kesiman, S.T., M.Sc., Ph.D.
NIP. 198211112008121001


Ir. I Made Dendi Maysanjaya, S.Pd., M.Eng.
NIP. 199005152019031008

Mengesahkan
Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan




Prof. Dr. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T.
NIP. 197912012006041001

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Analisis Usabilitas dan Kepuasan Pengguna pada Byond by BSI Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) dan End User Computing Satisfaction (EUCS)” beserta seluruh isinya adalah benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 23 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Kadek Deamanda Asih Kusuma

NIM. 2115091081

MOTTO

"Orang lain ga akan bisa paham struggle dan masa sulit nya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian success stories. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun gak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, semangat demi masa depan yang cerah!"



PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmatNya-lah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Usabilitas dan Kepuasan Pengguna pada Byond by BSI Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) dan End User Computing Satisfaction (EUCS)”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Komputer, Program Studi Sistem Informasi, Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknik dan Kejuruan, Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan atas dukungan dan fasilitas yang diberikan sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
3. Made Windu Antara Kesiman, S.T., M.Sc., Ph.D. selaku Wakil Dekan I Fakultas Teknik dan Kejuruan atas dukungan dan fasilitas yang diberikan sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
4. Ir. I Made Dendi Maysanjaya, S.Pd., M.Eng. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan dukungan, arahan dan petunjuk kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Ir. Gede Arna Jude Saskara, S.T., M.T. selaku Pembimbing I yang telah memberikan dukungan, bimbingan, motivasi, arahan dan petunjuk kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Ir. I Gusti Ayu Agung Diatri Indradewi, S.Kom. selaku Pembimbing II yang telah memberikan dukungan, bimbingan, motivasi, arahan dan petunjuk kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd., M.T. selaku penguji I yang telah memberikan arahan, motivasi, dan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
8. Luh Putu Eka Damayanthi, S.Pd., M.Pd. selaku Penguji II yang telah memberikan arahan, motivasi, dan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh Pegawai Bank Syariah Indonesia Kabupaten Buleleng yang telah

memberikan penulis izin, bimbingan, dan bantuan selama melakukan penelitian ini.

10. Para staf pegawai di lingkungan Fakultas Teknik dan Jurusan Universitas Pendidikan Ganesha yang banyak memberikan bantuan dan arahan di bidang administrasi.
11. Kedua orang tua tersayang, Papa dan mama Terima kasih penulis ucapkan atas segala pengorbanan dan ketulusan yang diberikan. Meskipun papa tidak sempat merasakan pendidikan dibangku perkuliahan, dan mama selalu senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan, mengusahakan, memberikan dukungan baik secara moral maupun finansial, serta memprioritaskan pendidikan dan kebahagiaan anak-anaknya. Perjalanan hidup kita sebagai satu keluarga utuh memang tidak mudah, tetapi segala hal yang telah dilalui memberikan penulis pelajaran yang sangat berharga tentang arti menjadi seorang perempuan yang kuat, bertanggung jawab, selalu berjuang dan mandiri. Semoga dengan adanya skripsi ini dapat membuat papa dan mama lebih bangga karena telah berhasil menjadikan anak perempuan kedua ini menyandang gelar sarjana seperti yang diharapkan. Besar harapan penulis semoga papa dan mama selalu sehat, panjang umur, dan bisa menyaksikan keberhasilan lainnya yang akan penulis raih di masa yang akan datang.
12. Kepada kakak perempuan saya, Maysa Devi. Terima kasih telah menjadi semangat penulis dalam melakukan hal apa pun, dan menjadi sosok yang tak pernah lelah memberikan dukungan dan motivasi untuk semangat mengerjakan skripsi ini.
13. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Putu Cris Dandy Kharismawan Putra, S. Ak. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis, berkontribusi banyak dalam karya tulis ini, baik tenaga, waktu maupun materi. Telah menjadi rumah, pendamping dalam segala hal dan mendukung dan mendengar keluh kesah, dan semangat untuk pantang menyerah. Terimakasih telah menjadi bagian dalam perjalanan penyusunan saya hingga penyusunan skripsi ini selesai.
14. Kepada Diah Maharanny, Teman penulis di bangku perkuliahan yang selalu bersama dalam empat tahun ini, terima kasih atas segala bantuan, waktu, support, dan kebaikan yang diberikan kepada penulis banyak membantu penulis dari semester 2 hingga dalam proses penulisan naskah ini, Meskipun setelah ini akan menjalani kehidupan masing-masing yang berbeda, kesibukan yang berbeda, dan mungkin

berada di kota atau negara yang berbeda, semoga pertemanan ini selalu terjaga selamanya. *See you on top, friend.*

15. Last but not least, kepada diri saya sendiri. Meskipun memiliki latar belakang keluarga yang tidak sempurna, terima kasih "Deamanda" sudah memilih untuk bertahan, mau berjuang untuk tetap ada hingga saat ini, Serta menjadi perempuan yang tangguh dan lapang hati dalam menghadapi setiap ujian dan pengalaman hidup, termasuk hal-hal yang tidak selalu berjalan sesuai harapan. Dengan adanya skripsi ini, telah berhasil membuktikan bahwa kamu bisa menyandang gelar S.Kom tepat waktu dan menjadi tekad maupun acuan untuk terus melakukan hal lebih membanggakan lainnya. Bagaimanapun kehidupanmu selanjutnya, hargai dirimu, rayakan dirimu, berbahagialah atas segala proses yang berhasil dilalui untuk masa depan yang lebih baik dan cerah.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya penulis dan pembaca serta dunia pendidikan.

Singaraja, 10 Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	vi
MOTTO	vii
PRAKATA.....	viii
ABSTRAK	xi
ABSTRACK	xii
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
 BAB I.....	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Batasan Masalah.....	9
1.5 Manfaat Penelitian	10
BAB II	11
2.1 Penelitian Relevan	11
2.2 Objek Penelitian	21
2.2.1 Byond by BSI	21
2.3 Dasar Teori	24
2.3.1 Pengertian Analisis	24
2.3.2 Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	24
2.3.3 Kualitas Layanan.....	26
2.3.4 <i>System Usability Scale</i> (SUS)	29
2.3.5 <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).....	30
2.3.6 Populasi Penelitian	31
2.3.7 Sampel Penelitian	32
2.3.8 Skala Likert.....	32
2.3.9 Uji Ahli.....	33

2.3.10 Analisis regresi	35
2.3.11 Hipotesis Penelitian.....	36
2.3.12 Analisis SWOT	37
2.3.13 Desain Antarmuka Pengguna	39
BAB III.....	41
3.1 Jenis Penelitian	41
3.2 Alur Penelitian	42
3.2.1 Observasi Dan Wawancara.....	42
3.2.2 Identifikasi Masalah	42
3.2.3 Studi Literature.....	43
3.2.4 Hipotesis Penelitian	43
3.2.5 Menyusun Instrument Penelitian.....	43
3.2.6 Uji Coba Instrument Penelitian	43
3.2.7 Menyebarkan Kuesioner.....	44
3.2.8 Proses Pengumpulan Data	44
3.2.9 Analisis Data.....	44
3.2.10 Penyusunan Rekomendasi	45
3.3 Objek Penelitian	45
3.4 Hipotesis Penelitian	45
3.5 Populasi dan Sampel	47
3.5.1 Populasi.....	47
3.5.2 Sampel.....	47
3.6 Teknik Pengumpulan Data	48
3.7 Instrumen Penelitian	50
3.7.1 Kuesioner.....	50
3.8 Teknik Analisis.....	56
3.8.1 Uji Instrumen.....	56
3.8.2 Uji Asumsi Klasik	59
3.8.3 Regresi Linear Berganda	60
3.9 Penentuan Evaluator/Responden.....	62
3.10 Penyusunan Rekomendasi Perbaikan	62
BAB IV	64
4.1 Pengujian Instrumen.....	64

4.1.1 Uji Ahli Instrumen (Uji Gregory)	64
4.1.2 Uji Validitas	68
4.1.3 Uji Reliabilitas.....	70
4.2 Pengukuran System Usability Scale (SUS)	70
4.3 Pengujian Asumsi	72
4.3.1 Uji Normalitas	72
4.3.2 Uji Multikoleniaritas	73
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas	74
4.4 Pengujian Hipotesis	75
4.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda	75
4.4.2 Koefisien Determinasi	77
4.4.3 Uji F.....	77
4.4.4 Uji T	78
4.5 Hasil dan Pembahasan	79
4.5.1 Tingkat Kepuasan Pengguna.....	79
4.5.2 Analisis SWOT	82
4.5.3 Pengaruh Variabel Terhadap Kepuasan Pengguna.....	86
4.6 Rekomendasi	95
4.6.1 Rekomendasi Variabel <i>Format</i>	95
4.6.2 Rekomendasi Variabel <i>Ease of Use</i>	97
4.6.3 Rekomendasi Desain.....	98
4.7 Tantangan Penelitian dan Upaya Penyelesaian	104
BAB V	105
5.1 Simpulan.....	105
5.2 Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA.....	107
LAMPIRAN.....	110
RIWAYAT HIDUP.....	191

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Studi Literatur.....	11
Tabel 2. 2 Tabel Keterangan Skala Likert	33
Tabel 2. 3 Indeks Gregory	34
Tabel 2. 4 Kriteria Validitas Instrumen	34
Tabel 2. 5 Skala Tingkat Kepuasan	34
Tabel 3. 1 Pertanyaan Kuesioner SUS	50
Tabel 3. 2 Kisi-Kisi Kuesioner EUCS.....	52
Tabel 3. 3 Tabulasi 2x2 Uji Gregory	56
Tabel 3. 4 Rentang Validitas Instrumen Berdasarkan Perhitungan Gregory.....	57
Tabel 3. 5 Kategori Penilaian Tingkat Kepuasan Pengguna	59
Tabel 4. 1 Tabel Hasil Uji Ahli.....	64
Tabel 4. 2 Tabel Tabulasi Silang Uji Gregory	67
Tabel 4. 3 Tabel hasil Uji Validitas.....	68
Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas.....	70
Tabel 4. 5 Hasil Perhitungan Skor SUS	71
Tabel 4. 6 Hasil Uji Normalitas.....	73
Tabel 4. 7 Hasil Uji Multikoleniaritas.....	73
Tabel 4. 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	74
Tabel 4. 9 Analisis Regresi Linear Berganda	75
Tabel 4. 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi	77
Tabel 4. 11 Hasil Uji F	77
Tabel 4. 12 Tingkat Kepuasan Pengguna pada Variabel Content.....	79
Tabel 4. 13 Tingkat Kepuasan Pengguna pada Variabel Accuracy	79
Tabel 4. 14 Tingkat Kepuasan Pengguna pada Variabel Format.....	80
Tabel 4. 15 Tingkat Kepuasan Pengguna pada Variabel Ease of Use	80
Tabel 4. 16 Tingkat Kepuasan Pengguna pada Variabel Timeliness	81
Tabel 4. 17 Rekomendasi Variabel Format	95
Tabel 4. 18 Rekomendasi Variabel Ease of Use.....	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Keluhan Pengguna Byond by BSI Banking	2
Gambar 2. 1 User Interface Dashboard Byond by BSI.....	22
Gambar 2. 2 Model End User Computing Satisfaction.....	30
Gambar 3. 1 Alur penelitian	42
Gambar 3. 2 Konsep dari penelitian.....	47
Gambar 4. 1 Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pengguna	81
Gambar 4. 2 Menu Utama Before Redesign	98
Gambar 4. 3 Menu Tampilan After Redesign	99
Gambar 4. 4 Tampilan Menu Informasi	100
Gambar 4. 5 Tampilan Fitur Live Chat	101
Gambar 4. 6 Tampilan Fitur Refresh.....	102
Gambar 4. 7 Fitur Bukti Transaksi.....	103



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Data Penelitian	111
Lampiran 2 Data Jumlah Pengguna Aplikasi di Kab. Buleleng.....	113
Lampiran 3 Rating Aplikasi pada Google Play Store	113
Lampiran 4 Observasi dan Wawancara di BSI Singaraja	114
Lampiran 5 Wawancara bersama pengguna aktif	117
Lampiran 6 Observasi Ulasan Pengguna Pada Google Play Store	119
Lampiran 7 Formulir Uji Instrumen Penelitian Oleh Ahli 1	120
Lampiran 8 Formulir Uji Instrumen Penelitian Oleh Ahli 2	128
Lampiran 9 Formulir Uji Instrumen Penelitian Oleh Ahli 1	136
Lampiran 10 Formulir Uji Instrumen Penelitian Oleh Ahli 2	144
Lampiran 11 Lembar Pengantar Permohonan Pengisian Kuesioner.....	152
Lampiran 12 Kuesioner Penelitian Secara Offline.....	154
Lampiran 13 Dokumentasi dan menyebarkan kepada responden.....	160
Lampiran 14 Tabulasi Data Uji Instrumen	161
Lampiran 15 Tabulasi Data Uji Hipotesis	166
Lampiran 16 Hasil Uji Validitas.....	176
Lampiran 17 Hasil Uji Reliabilitas	177
Lampiran 18 Hasil Uji SUS	177
Lampiran 19 Hasil Uji Asumsi Klasik	180
Lampiran 20 Hasil Analisis Regresi Berganda	181
Lampiran 21 Hasil Koefisien Determinasi.....	181
Lampiran 22 Hasil Uji F	181
Lampiran 23 Tabel Data Open Question Kuesioner	182
Lampiran 24 Hasil Kuesioner	186