



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI *BSI MOBILE* DAN *BYOND BY BSI*
MENGUNAKAN METODE *USABILITY***



Disusun Oleh :

Rizka Maulina Zulkarnain/2104411066

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2025**



Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *BSI MOBILE* DAN *BYOND BY BSI* MENGUNAKAN METODE *USABILITY*



Disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan
dari Politeknik Negeri Jakarta

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Disusun Oleh :

Rizka Maulina Zulkarnain/2104411066

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2025**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizka Maulina Zulkarnain

NIM : 2104411066

Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah

Jurusan : Akuntansi

Menyatakan bahwa yang dituliskan di dalam Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan (plagiasi) karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Tugas Akhir telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Depok, 02 Juli 2025



Rizka Maulina Zulkarnain

NIM. 2104411066



LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Rizka Maulina Zulkarnain
NIM : 2104411066
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi *BSI Mobile* dan *Byond by BSI* Menggunakan Metode *Usability*

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Nurul Hasanah, S.ST., M.Si. ()
Anggota Penguji : Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si ()

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 18 Juli 2025

Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si

NIP. 197009131999031002

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Rizka Maulina Zulkarnain
NIM : 2104411066
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi *BSI Mobile* dan *Byond by BSI* Menggunakan Metode *Usability*

Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing

Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si
NIP. 197009131999031002

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Diketahui Oleh
Kepala Program Studi

Nuruh Hasanah, S.ST., M.Si.
NIP. 199201122018032001

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan skripsi dengan baik dan tuntas. Penulisan dilakukan sebagai salah satu syarat kelulusan dalam menyelesaikan jenjang program studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah di Politeknik Negeri Jakarta. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat baik dalam pengembangan ilmu pengetahuan maupun industri terkait.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan baik dari bimbingan, kritik, masukan, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan tepat waktu. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Iskandar dan Ibu Luluk, selaku orang tua penulis yang telah memberikan dukungan baik materi dan mental dari awal perkuliahan hingga tahap akhir kelulusan.
2. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta
3. Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si. selaku Ketua Jurusan Akuntansi dan dosen pembimbing Laporan Skripsi penulis yang telah memberikan waktu dan masukan selama proses penyusunan skripsi hingga selesai.
4. Ibu Nurul Hasanah, S.ST., M.Si. selaku Kepala Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan Syariah dan Dosen Penguji yang telah memberikan masukan sebagai penyempurna skripsi ini.
5. Dinda Aulia, selaku kakak penulis yang memberikan bantuan baik pengajaran dan pengarahan selama penyusunan skripsi hingga selesai.
6. Seluruh teman kelas BS 8C yang telah selalu bersama selama perkuliahan dan saling memberikan dukungan serta semangat, sehingga mampu bertahan dan kuat sejauh ini.
7. Teman-teman penulis, Niken Eka, Rasendria, Nur Jurianti, Jiwa Ning Ayu, Dini Anggraeni, M. Syaif, dan M. Harits, yang selalu bersama berjuang bersama baik suka dan duka dengan penulis.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

8. Seluruh dosen serta staf administrasi Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta yang telah membagikan ilmu, wawasan, dan pengalaman berharga sepanjang masa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan sehingga kritik dan saran yang membangun sangat berarti dalam penyempurnaan penulis dalam penelitian ini. Semoga laporan skripsi ini dapat menjadi manfaat dan wawasan bagi penulis, teman-teman mahasiswa, hingga industri terkait.

Depok, 02 Juli 2025

Rizka Maulina Zulkarnain

NIM. 2104411066





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Penyusun : Rizka Maulina Zulkarnain
NIM : 2104411066
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi *BSI Mobile* dan *Byond by BSI* Menggunakan Metode *Usability*”

Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalih media atau mengformatkan, mengelola data 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 : Depok
Tanggal : 02 Juli 2025

Yang menyatakan,

Rizka Maulina Zulkarnain



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Rizka Maulina Zulkarnain

Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah

Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi *BSI Mobile* dan *Byond by BSI* Menggunakan Metode *Usability*

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi layanan perbankan menuju sistem yang lebih praktis dan efisien melalui aplikasi *mobile banking*. PT Bank Syariah Indonesia (BSI) menghadirkan aplikasi baru *Byond by BSI* sebagai respon terhadap peningkatan kualitas layanan pada *BSI Mobile*. Namun, meskipun *Byond by BSI* merupakan versi pembaruan dari *BSI Mobile*, data menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi baru tersebut lebih rendah. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan membandingkan tingkat kepuasan pengguna terhadap kedua aplikasi menggunakan metode *usability* dengan standar ISO 9241-11, yang mencakup dimensi efektivitas, efisiensi, dan kepuasan. Metode yang digunakan bersifat kuantitatif dengan pendekatan komparatif, di mana data diperoleh melalui penyebaran kuesioner terhadap 101 responden yang telah menggunakan kedua aplikasi. Hasil penelitian ditemukan bahwa tingkat kepuasan *Byond by BSI* saat ini lebih tinggi dibandingkan *BSI Mobile*. Hanya saja dari sisi efisiensi *Byond by BSI* perlu ditingkatkan kembali. Dalam perspektif ekonomi Islam, temuan ini mencerminkan pentingnya prinsip *maslahah*, *ihsan*, dan *falah* dalam pengembangan layanan keuangan digital yang ramah pengguna. Penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi PT Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam menyempurnakan layanan digital serta kontribusi akademik dalam studi kepuasan pengguna berbasis *usability* di sektor perbankan syariah.

Kata kunci: *Mobile banking*, *usability*, kepuasan pengguna, *BSI Mobile*, *Byond by BSI*, efektivitas, efisiensi.



Rizka Maulina Zulkarnain

Bachelor of Applied Finance and Islamic Banking Study Program

Usability-Based Evaluation of User Satisfaction in BSI Mobile and Byond by BSI Apps

ABSTRACT

The advancement of digital technology has driven the transformation of banking services toward more practical and efficient systems through mobile banking applications. PT Bank Syariah Indonesia (BSI) introduced a new application, Byond by BSI, as a response to improving the service quality of BSI Mobile. However, although Byond by BSI is an updated version of BSI Mobile, data shows that user satisfaction with the new application is relatively lower. This study aims to measure and compare user satisfaction levels for both applications using the usability method based on ISO 9241-11 standards, which include the dimensions of effectiveness, efficiency, and satisfaction. The research employs a quantitative method with a comparative approach, collecting data through questionnaires distributed to 101 respondents who have used both applications. The results show that the current satisfaction level for Byond by BSI is higher than that of BSI Mobile. However, the efficiency aspect of Byond by BSI still needs improvement. From the perspective of Islamic economics, these findings highlight the importance of the principles of *maslahah*, *ihsan*, and *falah* in the development of user-friendly digital financial services. This research is expected to serve as input for PT Bank Syariah Indonesia (BSI) in enhancing its digital services and as an academic contribution to user satisfaction studies based on usability in the Islamic banking sector.

Keywords: Mobile banking, usability, user satisfaction, BSI Mobile, Byond by BSI, effectiveness, efficiency.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 <i>Financial Technology</i> dan Perbankan Digital.....	11
2.1.1.1 Teori <i>Financial Technology</i> dan Perbankan Digital	11
2.1.2 <i>Mobile banking</i> BSI	13
2.1.2.1 Gambaran Umum Aplikasi <i>BSI Mobile</i> dan <i>Byond by BSI</i>	13
2.1.2.2 Perbandingan <i>BSI Mobile</i> dan <i>Byond by BSI</i>	13
2.1.3 Kepuasan Nasabah	17
2.1.3.1 Teori Kepuasan Nasabah.....	17
2.1.3.2 Dimensi Kepuasan Nasabah.....	18
2.1.4 <i>Usability</i>	19
2.1.4.1 Teori <i>Usability</i> dalam Sistem Informasi	19
2.1.4.2 Dimensi <i>Usability</i>	19
2.2 Variabel Penelitian Dalam Perspektif Ekonomi Islam.....	21
2.2.1 Efektivitas	21
2.2.2 Efisiensi.....	22

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.2.3 Kepuasan	22
2.3 Penelitian Terdahulu	23
2.4 Kerangka Berpikir	30
2.5 Hipotesis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Jenis Penelitian.....	32
3.2 Objek Penelitian	32
3.3 Metode Pengambilan Sampel.....	32
3.4 Jenis dan Sumber Data	33
3.5 Metode Pengumpulan Data	33
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	34
3.7 Metode Analisis Data	35
3.7.1 Statistika Deskriptif.....	36
3.7.2 Uji Instrumen	36
3.7.3 Uji Normalitas	37
3.7.4 Uji Multikolinieritas.....	37
3.7.5 Uji Heterokedastisitas	38
3.7.6 Uji Regresi Liner Berganda	38
3.7.7 Uji Hipotesis	38
BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Hasil Penelitian	43
4.1.1 Gambaran Umum Responden	43
4.1.2 Uji Instrumen	46
4.1.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	46
4.1.3 Uji Asumsi Klasik.....	48
4.1.3.1 Uji Normalitas.....	48
4.1.3.1 Uji Multikolinearitas	48
4.1.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	50
4.1.4 Uji Regresi Linier Berganda	50
4.1.5 Uji Hipotesis	53
4.1.5.1 Uji T	53
4.1.5.2 Uji F	56
4.1.5.1 Koefisien Determinasi.....	57
4.1.5.1 Paired Samples T-Test	59
4.2 Pembahasan.....	60
4.2.1 Variabel Efektivitas.....	60



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4.2.2 Variabel Efisiensi	65
4.2.3 Variabel Kepuasan	70
4.2.4 Berdasarkan Metode <i>Usability</i> , Pengguna Puas dalam Menggunakan <i>BSI Mobile</i>	77
4.2.5 Berdasarkan Metode <i>Usability</i> , Pengguna Puas Dalam Menggunakan <i>Byond by BSI</i>	78
4.2.6 Tingkat Kepuasan Pengguna <i>Byond by BSI</i> Lebih Tinggi Dibandingkan Pengguna <i>BSI Mobile</i>	78
4.3 Implementasi Penelitian	80
BAB V PENUTUP	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN.....	91

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Penilaian Skala Likert	34
Tabel 3. 2 Definsi Operasional Variabel	34
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin 43	
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Usia	44
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	44
Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan	45
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas <i>BSI Mobile</i> dan <i>Byond by BSI</i>	47
Tabel 4. 6 Hasil Uji Normalitas <i>BSI Mobile</i> dan <i>Byond by BSI</i>	48
Tabel 4. 7 Hasil Uji Multikolinearitas <i>BSI Mobile</i>	49
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinearitas <i>Byond by BSI</i>	49
Tabel 4. 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas <i>BSI Mobile</i> dan <i>Byond by BSI</i>	50
Tabel 4. 10 Hasil Uji Regresi Linier Berganda pada <i>BSI Mobile</i>	51
Tabel 4. 11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda pada <i>Byond by BSI</i>	52
Tabel 4. 12 Hasil Uji T <i>BSI Mobile</i>	54
Tabel 4. 13 Hasil Uji T <i>Byond by BSI</i>	55
Tabel 4. 14 Hasil Uji F <i>BSI Mobile</i>	56
Tabel 4. 15 Hasil Uji F <i>Byond by BSI</i>	57
Tabel 4. 16 Koefisien Determinasi <i>BSI Mobile</i>	58
Tabel 4. 17 Koefisien Determinasi <i>Byond by BSI</i>	58
Tabel 4. 18 Paired Samples Statistic	59
Tabel 4. 19 Paired Samples Test	59
Tabel 4. 20 Frekuensi Jawaban Pertanyaan 1	60
Tabel 4. 21 Frekuensi Jawaban Pertanyaan 2	61
Tabel 4. 22 Frekuensi Jawaban Pertanyaan 3	62
Tabel 4. 23 Frekuensi Jawaban Pertanyaan 4	63
Tabel 4. 24 Frekuensi Jawaban Pertanyaan 5	64
Tabel 4. 25 Frekuensi Jawaban Pertanyaan 6	64
Tabel 4. 26 Frekuensi Jawaban Pertanyaan 7	65
Tabel 4. 27 Frekuensi Jawaban Pertanyaan 8	66
Tabel 4. 28 Frekuensi Jawaban Pertanyaan 9	67
Tabel 4. 29 Frekuensi Jawaban Pertanyaan 10	68
Tabel 4. 30 Frekuensi Jawaban Pertanyaan 11	69
Tabel 4. 31 Frekuensi Jawaban Pertanyaan 12	69
Tabel 4. 32 Frekuensi Jawaban Pertanyaan 13	70
Tabel 4. 33 Frekuensi Jawaban Pertanyaan 14	71
Tabel 4. 34 Frekuensi Jawaban Pertanyaan 15	72
Tabel 4. 35 Frekuensi Jawaban Pertanyaan 16	73
Tabel 4. 36 Frekuensi Jawaban Pertanyaan 17	73
Tabel 4. 37 Frekuensi Jawaban Pertanyaan 18	74
Tabel 4. 38 Frekuensi Jawaban Pertanyaan 19	75
Tabel 4. 39 Frekuensi Jawaban Pertanyaan 20	76

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2013-2023.....	2
Gambar 1. 2 Rating Pengguna <i>Byond by BSI</i> di Google Playstore versi Android di Ponsel pada Maret 2025.....	3
Gambar 1. 3 Pengguna <i>BSI Mobile</i> di Google Playstore versi Android di Ponsel pada Maret 2025.....	4
Gambar 2. 1 Grafik <i>Mobile banking</i> Terpopuler di Indonesia 2024.....	12
Gambar 2. 2 Tampilan Awal <i>Byond by BSI</i>	14
Gambar 2. 3 Tampilan Awal <i>BSI Mobile</i>	14
Gambar 2. 4 Proses Transaksi untuk Cek Saldo di <i>BSI Mobile</i>	15
Gambar 2. 5 Proses Transaksi untuk Cek Saldo di <i>Byond by BSI</i>	15
Gambar 2. 6 Proses Transaksi untuk Transfer di <i>BSI Mobile</i>	15
Gambar 2. 7 Proses Transaksi untuk Transfer di <i>Byond by BSI</i>	16
Gambar 2. 8 Proses Transaksi Pembayaran E-commerce di <i>BSI Mobile</i>	16
Gambar 2. 9 Proses Transaksi Pembayaran E-commerce di <i>Byond by BSI</i>	16
Gambar 2. 10 Kerangka Berpikir.....	30

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Koesioner Penelitian.....	91
Lampiran 2 Tabulasi Data Frekuensi Responden	94
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	98
Lampiran 4 Hasil Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, dan Uji Heteroskedastisitas.....	100
Lampiran 5 Uji Regresi Linier Berganda.....	102
Lampiran 6 Paired Samples T-Test.....	104





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Financial Technology, atau lebih dikenal sebagai *fintech*, merupakan inovasi dalam teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang pesat dalam lanskap industri keuangan (Rahman dan Astria, 2023). Perkembangan *fintech* memberikan dampak yang signifikan bagi industri perbankan. Kini, perbankan bergerak menuju transformasi digital yang mengubah dasar interaksi layanan perbankan dengan menerapkan inovasi *fintech*, sehingga memberikan kemudahan dalam setiap transaksi (Akbar, 2023).

Penerapan *fintech* yang paling berdampak dalam perkembangan *fintech* di dunia perbankan diawali dengan pengembangan kartu kredit. Kartu kredit menjadi pondasi sistem keuangan non tunai modern dalam perkembangan *fintech*. Sejak saat itu *fintech* mulai dari mesin ATM, bursa saham elektronik, *bank mainframe*, hingga bursa saham *online* (Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia, n.d.). Di Indonesia, penerapan *fintech* pertama kali terlihat dengan kehadiran mesin ATM oleh Bank Niaga pada tahun 1987. Kehadiran ATM membantu nasabah dalam melakukan transaksi tanpa harus pergi ke kantor cabang (Sitanggang, Salsabilah, Zahra, dan Intan, 2024).

Seiring dengan perkembangan teknologi global, penyebaran dan pemanfaatan internet semakin tinggi. Berdasarkan data jumlah pengguna internet dari tahun 2013 sampai 2023 mengalami kenaikan yang signifikan. Tercatat, pada tahun 2013 pengguna internet hanya mencapai angka 70 juta jiwa (Annur, 2023). Peningkatan pengguna internet melonjak tinggi pada tahun 2017 – 2018 yang disebabkan adanya peningkatan infrastruktur (Setiawan dan Ika, 2018). Kemudian pada tahun 2019-2020 terjadi peningkatan pengguna efek dari kejadian luar biasa pandemi Covid-19 (Novianty dan Utami, 2021).

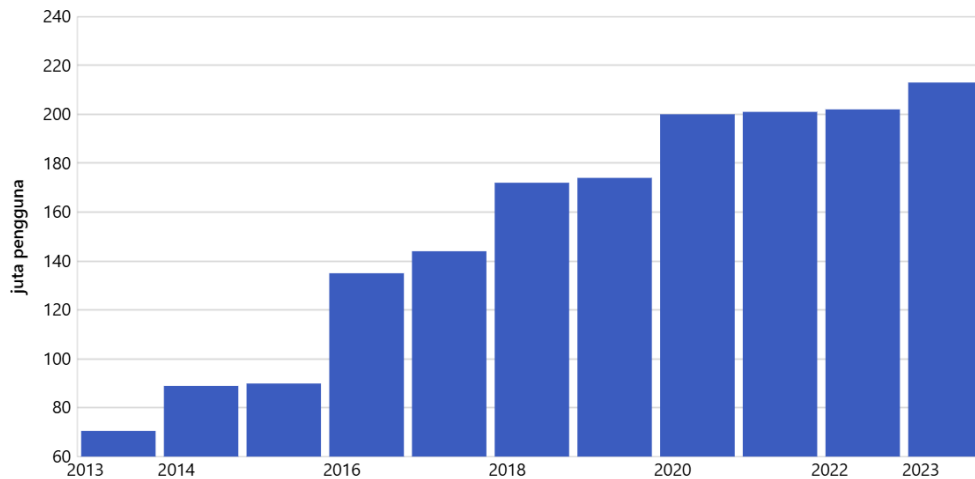


Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

databoks

Jumlah Pengguna Internet di Indonesia (Januari 2013-Januari 2023)



Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2013-2023

Sumber: Databoks Katadata (2024). Diakses dari <https://databoks.katadata.co.id>

Pada tahun 2024, pengguna internet di Indonesia turut meningkat. Menurut Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, pengguna internet di Indonesia menyentuh angka 221.563.479 jiwa dan tingkat penetrasi sebesar 79,5%. Peningkatan pada pengguna internet ini mendorong transformasi perbankan di Indonesia menuju *digital banking*. Perubahan persepsi nasabah yang semakin mengutamakan kemudahan dan kelancaran dalam layanan perbankan membuat bank terus berinovasi dengan mengembangkan produk serta layanan berbasis *mobile banking* agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan secara lebih efektif. Semula kebutuhan hanya seputar transfer uang, kini berkembang hingga pembukaan rekening, tarik tunai tanpa kartu, hingga investasi (Shabri dkk., 2020)

PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI), sebagai salah satu bank syariah terbesar di Indonesia, turut serta menciptakan inovasi perbankan digital dengan meluncurkan aplikasi *mobile banking*. Saat ini BSI memiliki dua aplikasi *mobile banking*, yaitu *BSI Mobile* dan *Byond*. *BSI Mobile* diluncurkan oleh BSI pada tahun 2021 untuk menjawab permasalahan nasabah dalam bertransaksi (Nanang Wijayanto, 2021). Kemudian setelah empat tahun peluncurannya, BSI meluncurkan aplikasi *Byond by BSI* pada 9 November 2024 sebagai bentuk pembaruan *mobile*



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

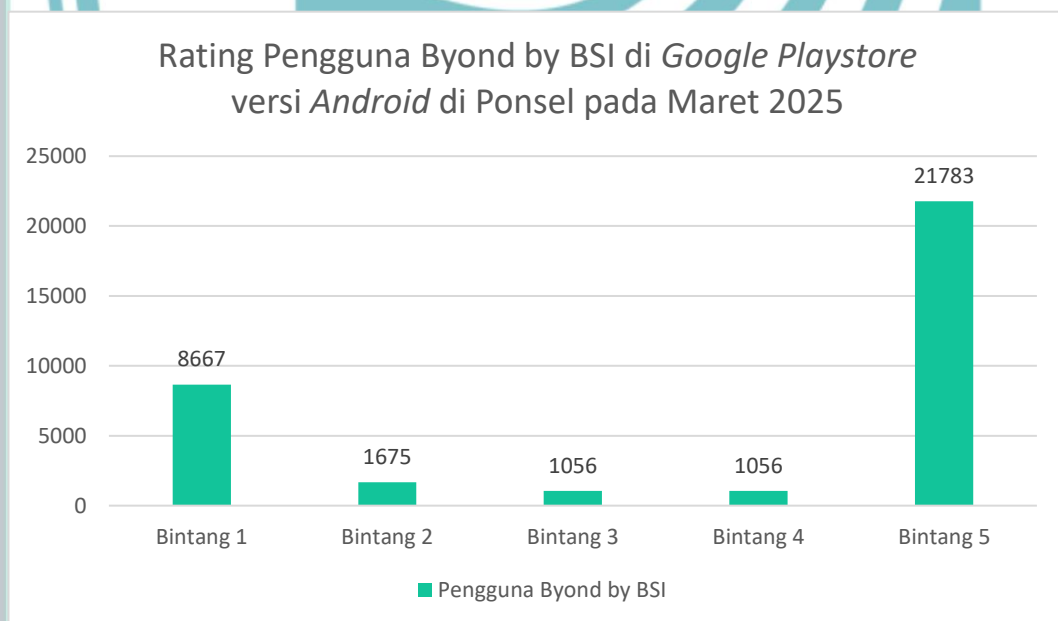
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

banking BSI (BSI, 2024b). *Byond by BSI* diharapkan memberikan pengalaman yang lebih baik daripada aplikasi sebelumnya (BSI, 2025a).

Pembaruan aplikasi yang dilakukan perusahaan akan mempengaruhi kinerja aplikasi. Pembaruan aplikasi dapat meningkatkan kinerja aplikasi. Selain itu, pembaruan aplikasi akan meningkatkan kualitas layanan aplikasi, menarik perhatian pengguna, dan menambah nilai bagi pengguna (Lin, Zhao, dan Chi, 2022). Kualitas layanan aplikasi akan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (KPPN, 2022). Oleh karena itu, dengan adanya pembaruan aplikasi akan meningkatkan kepuasan pengguna.

Namun, praktik di lapangan menunjukkan hal sebaliknya. Berdasarkan penilaian di *Google Play Store* berdasarkan penggunaan di ponsel berbasis android, *Byond by BSI* menerima rating 3,7 sejak peluncuran pertama pada tanggal 9 November 2024. Rating diterima berdasarkan grafik di bawah ini:



Gambar 1. 2 Rating Pengguna *Byond by BSI* di *Google Playstore* versi *Android* di Ponsel pada Maret 2025

Sumber: *Google Playstore* (2025), data diolah

Berdasarkan grafik di atas menunjukkan bahwa masih banyak pengguna *Byond by BSI* yang merasa belum puas. Secara normatif, bintang 1 (satu) menunjukkan nilai terendah yang menandakan pengguna merasa sangat tidak puas dan bintang 5 (lima) menunjukkan nilai tertinggi yang menandakan pengguna merasa sangat puas (Sudarmiyanti, 2022). Dari data tersebut, meskipun 21.783



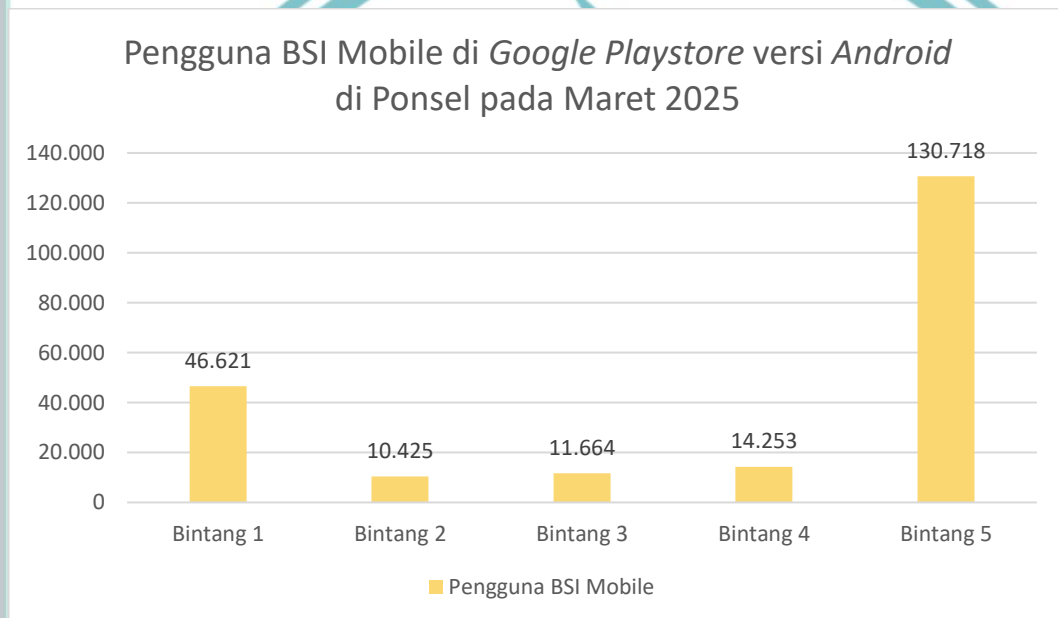
© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

pengguna merasa sangat puas, masih terdapat 1.657 pengguna merasa tidak puas dan 8.667 pengguna yang merasa sangat tidak puas. Dalam hal ini menunjukkan 30,2% dari total 34.237 ulasan yang merasa tidak puas. Ketidakpuasan ini akibat adanya gangguan akibat *upgrade* sistem di *Byond by BSI* (BSI, 2025b).

Sementara itu, penilaian *BSI Mobile* dari *platform* penyedia aplikasi yang sama menunjukkan penilaian yang lebih tinggi ketimbang *Byond by BSI*. Penilaian yang didapat menyentuh angka 3.8 sejak update terakhir pada 9 Desember 2024 dengan total 213.681 ulasan yang disajikan pada grafik di bawah ini:



Gambar 1. 3 Pengguna *BSI Mobile* di Google Playstore versi Android di Ponsel pada Maret 2025

Sumber: Google Playstore (2025), data diolah

Ulasan tersebut menunjukkan 130.718 pengguna merasa sangat puas dengan *BSI Mobile*, tetapi masih terdapat 10.425 pengguna merasa tidak puas dan 46.621 pengguna merasa sangat tidak puas. Dari data tersebut menunjukkan bahwa 26,6% pengguna merasa tidak puas dari aplikasi *BSI Mobile*. Angka tersebut lebih kecil 3,6% dari pada *Byond by BSI* sehingga terjadi kemunduran terhadap kepuasan ketika terjadi pembaruan aplikasi.

Ketidakpuasan terhadap layanan *mobile banking* tidak hanya berdampak pada pengalaman pengguna, tetapi juga memiliki konsekuensi lebih luas terhadap perekonomian. *Mobile banking* menjadi aplikasi yang krusial bagi perekonomian. Pada tahun 2023 BSI mengalami gangguan keseluruhan pelayanan termasuk layanan *mobile banking* akibat adanya serangan *cyber*. Dampak besar gangguan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

tersebut dirasakan oleh sebagian besar nasabah di Aceh, mengingat BSI merupakan bank terbesar yang beroperasi setelah bank konvensional keluar dari Aceh. Aceh mengalami dampak serius bagi perekonomian daerah akibat terhambatnya transaksi keuangan (Safira dan Isnaini, 2023). Oleh karena itu, jika gangguan terus terjadi pada *Byond by BSI*, dampaknya tidak hanya terbatas pada kepuasan pengguna, tetapi juga dapat menghambat aktivitas ekonomi, terutama di daerah yang sangat bergantung pada layanan perbankan digital syariah seperti Aceh.

Pembaruan aplikasi *mobile banking* bukan merupakan hal baru. Analisis terkait pembaruan aplikasi bank sebelumnya telah dilakukan pada Bank Central Asia (BCA) saat melakukan transisi dari *BCA Mobile* ke *MyBCA* pada tahun 2021. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa meskipun terdapat peningkatan dalam pengalaman pengguna (UX), perubahan ini tidak secara signifikan mempengaruhi kenyamanan nasabah. Namun, peningkatan UX tetap mencerminkan perbaikan layanan *mobile banking* BCA secara keseluruhan (Natanael, Pinandito, dan Saputra, 2023). Dengan adanya temuan ini, penelitian terhadap *Byond by BSI* menjadi semakin relevan untuk mengetahui apakah pembaruan yang dilakukan benar-benar memberikan dampak positif terhadap kepuasan nasabah, seperti halnya yang telah diteliti pada pergantian aplikasi *MyBCA*.

Terdapat beberapa metode untuk menilai penerimaan dan kepuasan nasabah terhadap aplikasi *mobile banking*. *Servqual* (*Service Quality*) merupakan salah satu metode yang sering digunakan dalam menilai tingkat kepuasan. Metode ini menilai bagaimana ekspektasi dan realita yang didapatkan oleh pengguna dalam menggunakan aplikasi. Dalam metode ini menegaskan bahwa jika kinerja suatu elemen meningkat lebih besar daripada harapan, maka kualitas akan positif dan begitu pula sebaliknya (Lubis, Rahima, Umam, dan Rizki, 2020). Namun, dalam penelitian yang akan dilakukan tidak menggunakan *Servqual* sebagai metode penilaian tingkat kepuasan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *usability*.

Dari sisi teoritis, penelitian tentang *usability* dalam perbankan syariah masih terbatas. Sebagian besar penelitian dengan metode tersebut mengenai *mobile banking* lebih banyak berfokus pada perbankan konvensional, sementara faktor pengalaman pengguna (*usability*) di bank syariah masih belum banyak dikaji.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Penelitian sebelumnya terkait *usability* terhadap *BSI Mobile* pernah dilakukan oleh Santoso, Wijoyo, dan Perdanakusuma (2022). Dalam penelitian tersebut menggunakan penilaian *usability* dengan *learnability* (kemudahan dalam mempelajari), *efficiency* (kecepatan dalam penggunaan), *memorability* (kemampuan mengingat suatu sistem), dan *errors* (kesalahan yang dilakukan) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna *BSI Mobile*. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa tingkat kepuasan BSI Mobil baik dan dapat diterima. Namun, penelitian tersebut tidak membandingkan *BSI Mobile* dengan aplikasi *Byond by BSI*, serta belum menekankan pengukuran efektivitas dan efisiensi sebagai faktor utama dalam membandingkan tingkat kepuasan pengguna kedua aplikasi.

Metode *usability* digunakan untuk mengukur sejauh mana aplikasi *mobile banking* sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna (Dewi, Faturrohman, Aisa, dan Setiawan, 2023). *Usability* berperan penting dalam menilai kualitas interaksi antara pengguna dan sistem. Menurut ISO 9241-11, *usability* harus melibatkan pengguna tertentu, seperti nasabah, dalam konteks penggunaan yang spesifik. Tujuan dari *usability* mencakup aspek efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna (Malik, Muhammad, dan Sajid, 2021). Namun, pengujian terkait efektivitas dan efisiensi dalam konteks perbandingan dua layanan *mobile banking* syariah seperti *BSI Mobile* dan *Byond by BSI* belum banyak dilakukan.

Berdasarkan kesenjangan dalam teori dan praktik di lapangan yang telah dijabarkan di atas, penelitian ini bertujuan untuk menilai dengan metode *usability* pada aplikasi *BSI Mobile* dan *Byond by BSI*. Dengan menggunakan *usability*, penelitian ini akan membandingkan tingkat kepuasan kedua aplikasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini akan dibahas dengan judul **“Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi *BSI Mobile* dan *Byond by BSI* Menggunakan Metode *Usability*”**.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Perkembangan teknologi yang semakin maju terus mendorong perkembangan perbankan digital (BRI, t.t.). Bank-bank di Indonesia, baik bank konvensional maupun syariah berbondong-bondong memberikan pelayanan terbaik



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dalam mengembangkan aplikasi terutama *mobile banking*. PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) sebagai salah satu bank syariah terbesar di Indonesia turut serta dalam melakukan pengembangan aplikasi *mobile banking* dari tahun ke tahun. BSI melakukan pembaruan aplikasi *mobile banking* dari *BSI Mobile* ke *Byond by BSI* sejak 9 November 2024. Namun, pada praktiknya tingkat kepuasan *Byond by BSI* lebih rendah dari *BSI Mobile*. Hal ini bertentangan pada segi teoritis yang menyatakan pembaruan aplikasi akan meningkatkan kinerja aplikasi dari sisi kualitas layanan aplikasi (Lin dkk., 2022) yang akan menciptakan peningkatan pada kepuasan penggunaanya (KPPN, 2022).

Selain itu, penelitian terkait *usability* pada *mobile banking* syariah masih minim, khususnya dalam konteks perbankan syariah di Indonesia. Literatur sebelumnya terkait penggunaan metode tersebut umumnya digunakan pada penelitian dalam menilai tingkat kepuasan aplikasi bank konvensional. Salah satu penelitian menggunakan metode *usability* pada studi kasus *mobile banking* Sumsel Babel (Aziz Saputra, 2023). Penelitian sebelumnya terkait *usability* pada perbankan syariah pernah dilakukan oleh Santoso, Wijoyo, dan Perdanakusuma (2022) pada studi kasus di *BSI Mobile*. Hanya saja dalam penelitian tersebut belum menggunakan efektivitas sebagai penilaian serta melakukan belum melakukan perbandingan tingkat kepuasan pada *BSI Mobile* dan *Byond by BSI*. Oleh karena itu, diperlukan analisis lebih lanjut dengan pendekatan *usability* untuk mengevaluasi sejauh mana perubahan yang dilakukan oleh BSI dapat meningkatkan kepuasan nasabah pada aspek *mobile banking*.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, pertanyaan penelitian yang dapat disusun di antaranya:

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan pengguna aplikasi *BSI Mobile* ?
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Byond by BSI* ?
3. Bagaimanakah perbandingan tingkat kepuasan pengguna aplikasi *BSI Mobile* dan *Byond by BSI* ?



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, tujuan penelitian yang dapat dijabarkan antara lain:

1. Menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi *BSI Mobile* menggunakan metode *usability*.
2. Menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Byond by BSI* menggunakan metode *usability*.
3. Membandingkan tingkat kepuasan nasabah terhadap *BSI Mobile* dan *Byond by BSI* berdasarkan hasil evaluasi dari metode *usability*.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang didapatkan dengan adanya penelitian lain untuk pihak-pihak yang berkepentingan, di antaranya:

1. Manfaat Praktis

Kajian ini diharapkan evaluasi dan pertimbangan dalam mengembangkan aplikasi *Byond by BSI* dalam menjawab permasalahan nasabah seputar transaksi untuk layanan *mobile banking*.

2. Manfaat Teoritis

Kajian ini diharapkan menjadi dasar evaluasi pengembangan ilmu pengetahuan terkait dalam unsur-unsur tingkat kepuasan nasabah dengan metode dan *usability*. Selain itu, diharapkan penelitian ini dapat menjadi sumber acuan untuk studi yang berkaitan di depan.

1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

Secara sistematis penulisan dalam penelitian ini terbagi menjadi beberapa bab dan sub bab guna mempermudah dalam memahami alur penulisan. Sistematikan penulisan dijabarkan di antara lain:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan latar belakang dari kesenjangan teori dan praktik terhadap tingkat kepuasan dari pembaruan aplikasi perbankan *BSI Mobile* dan *Byond by BSI* dengan metode *usability*. Dalam rumusan masalah akan berisikan rangkuman dari isu yang terjadi dalam penelitian ini untuk menilai perbandingan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

tingkat kepuasan *BSI Mobile* dan *Byond by BSI*. Pertanyaan penelitian dibuat berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan sesuai dengan metode yang digunakan. Tujuan penelitian disusun berdasarkan pertanyaan penelitian untuk melihat arah dari penelitian. Manfaat penelitian dijabarkan untuk menjelaskan terkait harapan hasil penelitian secara teoritis maupun praktis. Sistematika penulisan guna menjelaskan alur dari penelitian yang dimulai dari pendahuluan tinjauan pustaka, metode penelitian, hasil dan pembahasan, dan kesimpulan serta saran.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini memuat kajian literatur yang mencakup aspek teoritis dan empiris guna memperkuat landasan penelitian, serta menjabarkan teori-teori yang berkaitan dengan variabel yang diteliti, seperti *financial technology*, aplikasi *BSI Mobile* dan *Byond by BSI*, tingkat kepuasan, dan metode *usability*. Penelitian terdahulu digunakan untuk sebagai referensi dalam mencari kesenjangan penelitian berdasarkan kajian relevan yang pernah diteliti di masa lalu. Kemudian kerangka pemikiran menjelaskan dasar pemikiran untuk melihat hubungan antar variabel guna merumuskan hipotesis penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan terkait metode yang digunakan selama penelitian untuk memastikan penulisan berjalan dengan sistematis. Bab ini menjelaskan terkait jenis penelitian, objek penelitian, teknik pengambilan sampel, sumber dan jenis data, prosedur pengumpulan data, serta metode analisis data. Penelitian ini merupakan penelitian komparatif yang bertujuan untuk membandingkan tingkat kepuasan *BSI Mobile* dan *Byond by BSI* dengan pendekatan kuantitatif. Data akan dikumpulkan melalui kuesioner kepada nasabah pengguna *BSI Mobile* dan *Byond by BSI*. Data akan dianalisis dengan uji normalitas, uji homogenitas, uji parametrik dan uji non parametrik untuk menguji hipotesis dalam penelitian.



BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan pemaparan dari hasil penelitian yang diperoleh secara riil dari temuan di lapangan yang berkaitan dengan aspek-aspek yang ada di bab III. Data akan dianalisis dengan uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji regresi liner berganda, dan uji hipotesis. Hasil yang didapatkan akan dianalisis yang kemudian menjadi jawaban dari penelitian ini dilaksanakan.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini berisikan rangkuman kesimpulan dari hasil penelitian. Selain itu, terdapat saran atau rekomendasi sebagai evaluasi bagi pihak-pihak yang berkaitan sesuai dengan manfaat penelitian.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbandingan tingkat kepuasan nasabah BSI dalam menggunakan *BSI Mobile* dan *Byond by BSI* dengan menilai melalui metode *usability*. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menggunakan alat bantu SPSS versi 24 terhadap 101 responden, dapat disimpulkan beberapa hal berikut:

1. Berdasarkan analisis terhadap aplikasi *BSI Mobile* dengan menggunakan metode *usability* (yang mencakup efektivitas, efisiensi, dan kepuasan), ditemukan bahwa pengguna merasa puas dalam menggunakan aplikasi. Hasil uji secara parsial menunjukkan bahwa baik efektivitas maupun efisiensi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
2. Hasil analisis pada aplikasi *Byond by BSI* juga menunjukkan tingkat kepuasan pengguna yang tinggi berdasarkan metode *usability*. Efektivitas dan efisiensi secara signifikan memengaruhi kepuasan pengguna, dan nilai pengaruhnya lebih tinggi dibandingkan dengan *BSI Mobile*.
3. Berdasarkan perbandingan kedua aplikasi, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Byond by BSI* lebih tinggi dibandingkan dengan *BSI Mobile*. Hal ini ditunjukkan oleh hasil uji paired sample t-test yang signifikan, serta nilai efektivitas dan kepuasan yang meningkat, meskipun efisiensi pada *Byond* masih perlu ditingkatkan. Dengan demikian, pengembangan aplikasi *Byond by BSI* dinilai berhasil meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Dengan demikian, perlu adanya peningkatan pada sistem aplikasi khususnya di aspek efisiensi guna memberikan pengalaman yang lebih optimal bagi pengguna dalam menggunakan aplikasi terbaru BSI. Efisiensi yang baik akan membantu pengguna dalam mengakses layanan dengan lebih cepat, mudah, dan hemat waktu. Dengan meningkatnya efisiensi, tingkat kepuasan nasabah terhadap aplikasi diharapkan dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka beberapa saran baik sisi praktisi dan akademisi di antaranya sebagai berikut:

1. Bagi Bank (Bank Syariah Indonesia)

Diharapkan BSI dapat terus mengembangkan aplikasi *Byond by BSI* dengan fokus pada peningkatan efisiensi sistem, seperti kecepatan akses, kemudahan navigasi, dan pengurangan beban sistem. Hal ini penting untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pengguna yang sudah baik. Selain itu, BSI juga dapat melakukan evaluasi berkala terhadap fitur dan performa aplikasi melalui umpan balik pengguna agar pengembangan aplikasi tetap relevan dengan kebutuhan nasabah.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai rujukan dalam pengembangan teori dan kajian ilmiah di bidang teknologi informasi dan sistem informasi perbankan syariah. Akademisi juga dapat memperluas kajian dengan mengintegrasikan variabel lain seperti keamanan atau kepercayaan, agar menghasilkan model yang lebih komprehensif dalam mengukur kepuasan pengguna terhadap layanan digital perbankan.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Adediran, O. E. (2024). An Evaluation of Usability and Security in Mobile Banking. *Research Square*. <https://doi.org/https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-4881972>
- Adiwijaya, I. G. B. P. (2018). Kemudahan Penggunaan, Tingkat Keberhasilan Transaksi, Kemampuan Sistem Teknologi, Kepercayaan dan Minat Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 15(3), 135–153.
- Adji, Y. B., Muhammad, W. A., Akrabi, A. N. L., dan Noerlina, N. (2023). Perkembangan Inovasi Fintech di Indonesia. *Business Economic, Communication, and Social Sciences Journal (BECOSS)*, 5(1), 47–58. <https://doi.org/10.21512/becossjournal.v5i1.8675>
- Alhejji, S., Albeshier, A., Wahsheh, H., dan Albarrak, A. (2022). Evaluating and Comparing the Usability of Mobile Banking Applications in Saudi Arabia. *Information (Switzerland)*, 13(12), 1–14. <https://doi.org/10.3390/info13120559>
- Andrianto, I. K., Sudarwanto, T., Haryanti, P., Ekonomi, F., dan Surabaya, U. N. (2022). *Pengaruh Performance, Reliability, And Trust Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking BRI Syariah Kc Jombang*. 3, 91–99.
- Ardiyani, F., Afriani, N., dan Handini, N. (2023). *UJI HIPOTESIS PENELITIAN PERBANDINGAN MENGGUNAKAN STATISTIKA PARAMETRIK*. Diambil dari <https://jurnal.asrypersadaquality.com/index.php/baktisosial>
- Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia. (n.d.). Sejarah Perkembangan Fintech di Indonesia. Diambil 30 April 2025, dari afpi.or.id website: <https://afpi.or.id/articles/detail/sejarah-perkembangan-fintech-di-indonesia>
- Azizah, N. U. N., dan Sarwono, A. E. (2024). *Pengaruh Sistem Pelaporan , Pengendalian Akuntansi , Dan Kejelasan Sasaran Anggaran Terhadap Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Dengan Kompetensi Aparatur Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Pada Bpjs Ketenagakerjaan Se-Eks Karesidenan Surakart*. 2(2), 584–592.
- Bank Indonesia. (2024). Proprietary Channel. *Bank Indonesia*, 1–2.
- Basuki, A. T. (2019). *Analisis statistik dengan spss*.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- BSI. (n.d.). *Byond by BSI*. Diambil dari www.bankbsi.co.id website: <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/digital-banking/parent/produk/byond-by-bsi>
- BSI. (2024). Banyak Fitur & Program Khusus, *Byond by BSI* Raih Respon Positif Pasar. Diambil dari [bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id) website: <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/banyak-fitur-program-khusus-byond-by-bsi-raih-respon-positif-pasar>
- BSI. (2025). SuperApp *Byond by BSI* Siap Meluncur, Layanan Makin Lengkap, Lebih User Friendly, Semakin Aman. Diambil 18 Juli 2025, dari [bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id) website: <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/superapp-byond-by-bsi-siap-meluncur-layanan-makin-lengkap-lebih-user-friendly-semakin-aman>
- Darma, B. (2021). *Statistika penelitian menggunakan SPSS (Uji validitas, uji reliabilitas, regresi linier sederhana, regresi linier berganda, uji t, uji F, R2)*. Guepedia. Diambil dari https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=acpLEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA3&dq=info:o7YkbQc-HkkJ:scholar.google.com&ots=IZn1QSnqT3&sig=mQ48-LK3S8saX5h91zL7OEQxFI8&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Dewi, N. (2022). *Implementasi Nilai-Nilai Ihsan Dalam Perilaku Ekonomi Islam*. 5(2), 195–210.
- Dewi, S., Sabri, S., dan Winata, V. P. (2018). Analisis Kemudahan Penggunaan, Efisiensi dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan BSM Mobile Banking Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Payakumbuh. *EKONOMIKA SYARIAH: Journal of Economic Studies*, 2(2), 203. <https://doi.org/10.30983/es.v2i2.723>
- Fadilatunnisyah, F., Fakhirah, R., Fasha, E. A., Putri, A. K., dan Putri, D. A. J. D. (2024). Penggunaan Uji Wilcoxon Signed Rank Test untuk Menganalisis Pengaruh Tingkat Motivasi Belajar Sebelum dan Sesudah Diterima di Universitas Impian. *IJEDR: Indonesian Journal of Education and Development Research*, 2(1), 581–587. <https://doi.org/10.57235/ijedr.v2i1.1887>
- Fahmeyzan, D., Soraya, S., Etmy, D., dan Mataram, S. B. (2018). *UJI*



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

NORMALITAS DATA OMZET BULANAN PELAKU EKONOMI MIKRO DESA SENGGIGI DENGAN MENGGUNAKAN SKEWNESS DAN KURTOSIS Abstrak Ekonomi adalah salah satu ilmu sosial yang mempelajari aktivitas manusia yang berhubungan dengan produksi , distribusi dan konsumsi terha. 2(1).

Fianto, B. A., Rahmawati, C. K., dan Supriani, I. (2021). *Mobile Banking Services Quality and Its Impact on Customer Satisfaction of Indonesian Islamic Banks*. 7(1), 59–76.

Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS versi 19*. BP Universitas Diponegoro.

Handayani, W., Sartika, D., Humaniora, S., Akuntansi, P., Bina, U., Makro, E., dan Umum, K. B. (2025). *DETERMINAN PERKEMBANGAN FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH) DI INDONESIA*. 9(2), 154–166.

Iqbal, J., dan Urrahmah, I. (2021). *PENGARUH KEMUDAHAN DAN KETERSEDIAAN FITUR*. 05(02).

Irfan, A. M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Yang Diberikan Kenari Waterpark Bontang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*, 9(2), 82. <https://doi.org/10.32507/ajei.v9i2.451>

ISO. (1994). Ergonomic requirements for office work with visual display terminals. Part 11: Guidance on usability ISO 9241-11. *ISO No 924111, 2008*(February 9), 22. Diambil dari <https://cdn.standards.iteh.ai/samples/16883/44acafdfd9a24edd9c66ed2f0e2a50e2/ISO-9241-11-1998.pdf>

June, V. N., Lim, K. E., Pang, Y. H., Ooi, S. Y., Kow, W. X., dan Cheang, T. X. (2025). *Exploring User Perceptions of Security in Mobile Banking : A Study in Malaysia*. 4(2).

Kemenkeu. (n.d.). Ratusan Gen Z Antusias Tingkatkan Literasi Keuangan. Diambil 15 Juni 2025, dari fiskal.kemenkeu.go.id website: <https://fiskal.kemenkeu.go.id/baca/2024/09/30/4517-ratusan-gen-z-antusias-tingkatkan-literasi-keuangan>

Kim, J. (2022). *What Improves Customer Satisfaction in Mobile Banking Apps? An*



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Application of Text Mining Analysis. 23(4).
<https://doi.org/https://doi.org/10.53728/2765-6500.1581>

Kirana, A. T., dan Waluyo, B. (2020). *Pengaruh Efektivitas , Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan QRIS Pada BSI.* 3.

Legowo, M. B., Subanidja, S., dan Sorongan, F. A. (2022). FinTech and Bank: Past, Present, and Future. *Jurnal Teknik Komputer AMIK BSI*, 8(2), 174–180.
<https://doi.org/10.31294/jtk.v4i2>

McLean, G., dan Osei-Frimpong, K. (2017). Examining satisfaction with the experience during a live chat service encounter-implications for website providers. *Computers in Human Behavior*, 76, 494–508.
<https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.08.005>

Mirza, D., Suryani, L., Latip, L., dan Aditiya, V. (2023). Literature Riview: Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Birokrasi. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*, 5(1), 51–55.
<https://doi.org/10.36917/japabis.v5i1.84>

Mohammad, M. M., dan Sari, P. M. (2021). Efektivitas Kuis Interaktif Aplikasi Kahoot Dalam Pembelajaran IPA Di Sekolah Dasar. *Jurnal Educatio*, 7(3), 1194–1198. <https://doi.org/10.31949/educatio.v7i3.1324>

Nur, I. A., dan Amri, M. (2023). Pengaruh Kemudahan dan Kelengkapan Fitur *BSI Mobile* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. *Isl. BanVol*, 3(1), 55–66. Diambil dari <https://doi.org/10.54045/mutanaqishah.v3i1.774>

Nuraida, E., Dewi, K., Kharisma, A. P., dan Rahman, M. A. (2017). *Penerapan Prinsip Aesthetic-Usability Effect untuk Mengukur Tingkat Usability pada Aplikasi M-Banking BCA Mobile Menggunakan Usability Testing.* 1(1), 1–9.

Nurdin, N., Musyawarah, I., Nurfitriani, N., dan Jalil, A. (2020). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, 2(1), 87–104. <https://doi.org/10.24239/jipsya.v2i1.24.87-104>

Perdanawati, L. P. V. I., Rasmini, N. K., dan Wirama, D. G. (2014). *ENGARUH UNSUR-UNSUR KEPUASAN PENGGUNA PADA EFISIENSI DAN*



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

EFEKTIVITAS KERJA PENGGUNA APLIKASI SISTEM AKUNTANSI INSTANSI DI SATUAN KERJA PENDIDIKAN TINGGI DI PROVINSI BALI. 03(08).

Permatasari, I. A., dan Utami, F. N. (2024). *Pengaruh Kegagalan Fungsional , Kegagalan Sistem , Kegagalan Informasi Dan Kegagalan Layanan Terhadap Penggunaan M-Banking Serta Kaitannya Dengan Kepuasan Nasabah Bca Mobile Di Indonesia.* 11(4), 3703–3712.

Puspitasari, A., Febiyanti, A. I., Pramesti, L. D., dan Prastiti, M. G. (2025). *User Experience Analysis of Mobile Banking in Indonesia : Usability Testing & UEQ Case Study of Bank Jago Syariah.* 4(1), 32–40.

Rahman, M. W., Hayuhardhika, W., Putra, N., dan Fanani, L. (2019). *Evaluasi Usability Aplikasi Mobile Banking Dengan Menggunakan Usability Testing (Studi kasus : Aplikasi Jakone Mobile PT . Bank DKI).* 3(6).

Resyita, C. P., Lestari, S., dan Maulida, N. N. (2024). *User Experience Analysis of Mobile Banking Applications in Indonesia Using Usability Testing and the User Experience Questionnaire (UEQ) : A Case Study of Bank Syariah Indonesia.* 03(01), 13–22.

Rusmawati, Y., dan Ristyanadi, B. (2018). *ANALISIS PELAYANAN CS (CUSTOMER SERVICE) TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK DANAMON DI SUKODADI LAMONGAN.* *Jurnal Ekbis, V o l . X,* 1092–1100. <https://doi.org/https://doi.org/10.30736/ekbis.v19i1.141>

Santoso, A. J., Wijoyo, S. H., dan Perdanakusuma, A. R. (2022). *Evaluasi Usability Aplikasi Bank Syariah Indonesia Mobile menggunakan Metode Usability Testing dan System Usability Scale (Studi Kasus : KCP Trenggalek Sudirman 1).* *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer,* 6(2), 793–801. Diambil dari <http://j-ptiik.ub.ac.id>

Septiani, I., dan Isnawaty, N. W. (2024). *DALAM PENGELOLAAN KEUANGAN DAERAH DI SEKRETARIAT DPRD PROVINSI JAWA BARAT.* 7, 193–208.

Setiyawati, N., dan Bangkalang, D. H. (2022). *The Comparison of Evaluation on User Experience and Usability of Mobile Banking Applications Using User Experience Questionnaire and System Usability Scale †.* *Proceeding Paper,* 82(87). <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/proceedings2022082087>



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Sitanggang, A. S., Salsabilah, W. T., Zahra, S. F., dan Intan, V. (2024). *TRANSFORMASI TEKNOLOGI MESIN ATM MENJADI APLIKASI*. 8(8), 36–43.
- Sugiyono. (2013). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&D*.
- Sujarweni, W. (2019). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press. Diambil dari <https://bintangpusnas.perpusnas.go.id/konten/BK6714/metodologi-penelitian-bisnis-and-ekonomi-pendekatan-kuantitatif>
- Tanjung, A., Handayani Siregar, N., dan Munthe, A. R. (2023). Kajian tentang uji hipotesis penelitian perbandingan menggunakan statistika non parametrik dalam penelitian statistik sosial. *Jurnal Bakti Sosial*, 2(1), 87–97. Diambil dari <https://jurnal.asrypersadaquality.com/index.php/baktisocial>
- Tarigan, M. D. R., dan Rofiq, A. (2017). *PENGARUH E-SERVICE QUALITY PENGGUNA INTERNET BANKING TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION (Studi Pada Nasabah Bank Central Asia di Kota Malang)*. 1–23.
- Tedjokusumo, C., dan R. Murhadi, W. (2023). Customer satisfaction as a mediator between service quality and customer loyalty: a case study of Bank Central Asia. *Jurnal Siasat Bisnis*, 27(2), 156–170. <https://doi.org/10.20885/jsb.vol27.iss2.art3>
- Usmadi. (2020). Pengujian Persyaratan Analisis (Uji Homogenitas Dan Uji Hipotesis). *Inovasi Pendidikan*, 7(1), 50–62. <https://doi.org/https://doi.org/10.31869/ip.v7i1.2281>
- Wahyuni, M. (2020). Statistik Deskriptif Untuk Penelitian Olah Data Manual dan SPSS versi 25. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Weichbroth, P. (2020). Usability of mobile applications: A systematic literature study. *IEEE Access*, 8, 55563–55577. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2020.2981892>
- Yonatan, A. z. (2024). Mobile Banking Terpopuler di Indonesia 2024. Diambil dari Good Stats website: <https://data.goodstats.id/statistic/mobile-banking-terpopuler-di-indonesia-2024-MdFQB>



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1 Koesioner Penelitian

Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabarrakatuh

Yth. Bapak/Ibu/Sdr/i Responden,

Perkenalkan nama Saya Rizka Maulina Zulkarnain, mahasiswa tingkat akhir Politeknik Negeri Jakarta, Jurusan Akuntansi, Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah. Saat ini Saya sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan tugas akhir yang berjudul:

"PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *BSI MOBILE* DAN *BYOND BY BSI* MENGGUNAKAN METODE *USABILITY*" yang dibimbing oleh Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si.

Adapun kriteria responden yang dibutuhkan dalam penelitian ini di antaranya:

1. Nasabah BSI yang pernah dan/atau sedang menggunakan *BSI Mobile*
 2. Nasabah BSI yang sudah migrasi dan pernah mengoperasikan *Byond by BSI*.
- Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktu kurang lebih selama 10 menit untuk mengisi koesioner ini. Jawaban yang telah diberikan akan bersifat anonim dan terjaga kerahasiaannya dan digunakan hanya semata-mata untuk kebutuhan akademis.

Sebagai bentuk apresiasi, 10 responden yang terpilih secara acak akan mendapatkan saldo e-wallet yang diinformasikan melalui nomor yang tertera. Oleh karena itu, dimohon kesediaan dalam mengisi koesioner dengan sebenar-benarnya dan sejujur-jujurnya.

Atas kontribusi yang telah Bapak/Ibu/Saudara/i , Saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.

a. Identitas Responden

1. Nama
2. Jenis Kelamin
 - ☐ Pria
 - ☐ Wanita
3. Usia
 - ☐ 17 - 24 tahun
 - ☐ 25 - 34 tahun
 - ☐ 35 - 44 tahun
 - ☐ < 45 tahun



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4. Domisili

5. Pekerjaan

- Mahasiswa/Pelajar
- Karyawan/Pegawai
- Pengusaha/Wirausaha
- Lainnya

6. Jumlah pendapatan/uang saku (untuk menghindari bias, mohon untuk mengisi dengan benar)

- < Rp 500.000
- Rp 500.000 - Rp 3.000.000
- Rp 3.000.000 - Rp 6.000.000
- Rp 6.000.000 - Rp 9.000.000
- > Rp 9.000.000

7. Nomor yang terhubung dengan e-Wallet (contoh: 0896xxxxxxx9 - Dana)

Petunjuk Pengisian:

Setiap pertanyaan memiliki dua kolom jawaban:

- a. Kolom pertama untuk *BSI Mobile*
- b. Kolom kedua untuk *Byond by BSI*

Silakan isi keduanya berdasarkan pengalaman Anda dalam menggunakan masing-masing aplikasi.

No	Pertanyaan	BSI Mobile					Byond by BSI				
		STS	TS	R	S	SS	STS	TS	R	S	STS
Efektivitas											
1	Informasi yang Anda lihat di halaman utama aplikasi relevan dengan kebutuhan transaksi Anda saat itu?										
2	Ketika Anda sedang terburu-buru, apakah informasi penting di aplikasi mudah ditemukan untuk membantu kebutuhan Anda?										
3	Pada saat Anda ingin mencari fitur tertentu pada aplikasi (misalnya top-up, mutasi),										



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Pertanyaan	BSI Mobile					Byond by BSI				
		STS	TS	R	S	SS	STS	TS	R	S	STS
	apakah fitur tersebut mudah ditemukan?										
4	Dalam pengalaman Anda, apakah navigasi di aplikasi cukup jelas untuk digunakan tanpa harus mencoba berkali-kali?										
5	Penggunaan aplikasi membantu Anda menghemat waktu saat melakukan transaksi keuangan?										
6	Saat menghadapi kebutuhan keuangan mendesak, apakah aplikasi memberikan solusi yang Anda butuhkan?										
Efisiensi											
1	Anda sering mengalami kendala teknis (error, aplikasi tertutup sendiri, gagal transaksi) saat menggunakan aplikasi?										
2	Saat menggunakan aplikasi apakah proses transaksi terasa efisien (tidak memerlukan banyak langkah atau waktu)?										
3	Ketika Anda mengalami kendala saat menggunakan aplikasi, Anda cepat mendapatkan bantuan yang dibutuhkan?										
4	Menurut pengalaman Anda, apakah bantuan atau informasi yang disediakan aplikasi cukup membantu menyelesaikan masalah dengan cepat?										
5	Apakah Anda merasa aplikasi efisien untuk digunakan dalam berbagai kebutuhan keuangan sehari-hari?										
6	Apakah Anda dapat menyelesaikan lebih dari satu jenis transaksi dalam satu sesi penggunaan aplikasi tanpa hambatan?										



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Pertanyaan	BSI Mobile					Byond by BSI				
		STS	TS	R	S	SS	STS	TS	R	S	STS
Kepuasan											
1	Apakah menurut Anda tampilan antarmuka aplikasi menarik dan modern? (Byond)										
2	Apakah fitur-fitur yang disediakan dalam aplikasi sudah sesuai dengan kebutuhan transaksi Anda sehari-hari?										
3	Apakah aplikasi memberikan Anda panduan atau bantuan yang jelas saat terjadi kendala (misalnya error, gagal transaksi)?										
4	Apakah fitur bantuan atau live chat di aplikasi merespons pertanyaan Anda dengan cepat dan solutif?										
5	Apakah Anda merasa aplikasi memiliki sistem keamanan (seperti OTP, biometrik, atau PIN) yang dapat diandalkan?										
6	Apakah aplikasi dapat diandalkan untuk melakukan transaksi penting (seperti pembayaran tagihan atau transfer antarbank) tanpa kesalahan? (BSIM)										
7	Apakah Anda merasa aplikasi memperhatikan kebutuhan pengguna dari berbagai latar belakang (misalnya melalui fitur, bahasa, atau layanan)?										
8	Apakah Anda nyaman dan terbantu merasa saat menggunakan aplikasi ini untuk melakukan transaksi?"										

Lampiran 2 Tabulasi Data Frekuensi Responden



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Pertanyaan	BSI Mobile					Byond by BSI				
		STS	TS	R	S	SS	STS	TS	R	S	STS
Efektivitas											
1	Informasi yang Anda lihat di halaman utama aplikasi relevan dengan kebutuhan transaksi Anda saat itu?	1	13	25	46	16	3	4	7	44	43
2	Ketika Anda sedang terburu-buru, apakah informasi penting di aplikasi mudah ditemukan untuk membantu kebutuhan Anda?	5	15	34	38	9	3	3	15	43	37
3	Pada saat Anda ingin mencari fitur tertentu pada aplikasi (misalnya top-up, mutasi), apakah fitur tersebut mudah ditemukan?	2	18	33	30	18	3	4	18	35	41
4	Dalam pengalaman Anda, apakah navigasi di aplikasi cukup jelas untuk digunakan tanpa harus mencoba berkali-kali?	1	18	34	38	10	3	6	21	39	32
5	Penggunaan aplikasi membantu Anda menghemat waktu saat melakukan transaksi keuangan?	3	17	23	42	16	2	2	24	38	35
6	Saat menghadapi kebutuhan keuangan mendesak, apakah aplikasi memberikan solusi yang Anda butuhkan?	3	17	34	36	11	2	2	16	45	36
Efisiensi											
1	Anda sering mengalami kendala teknis (error, aplikasi tertutup sendiri, gagal transaksi) saat menggunakan aplikasi?	4	28	24	35	10	8	9	26	27	31
2	Saat menggunakan aplikasi apakah proses transaksi terasa efisien (tidak memerlukan banyak langkah atau waktu)?	3	17	36	33	12	3	4	14	42	38
3	Ketika Anda mengalami kendala saat menggunakan aplikasi , Anda cepat mendapatkan bantuan yang dibutuhkan?	3	19	33	34	12	3	7	27	40	24



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Pertanyaan	BSI Mobile					Byond by BSI				
		STS	TS	R	S	SS	STS	TS	R	S	STS
4	Menurut pengalaman Anda, apakah bantuan atau informasi yang disediakan aplikasi cukup membantu menyelesaikan masalah dengan cepat?	1	15	42	34	9	2	4	29	29	37
5	Apakah Anda merasa aplikasi efisien untuk digunakan dalam berbagai kebutuhan keuangan sehari-hari?	1	10	29	44	17	3	2	17	42	37
6	Apakah Anda dapat menyelesaikan lebih dari satu jenis transaksi dalam satu sesi penggunaan aplikasi tanpa hambatan?	1	18	24	49	9	2	5	16	41	37
Kepuasan											
1	Apakah menurut Anda tampilan antarmuka aplikasi menarik dan modern? (Byond)	4	24	30	32	12	2	2	13	46	38
2	Apakah fitur-fitur yang disediakan dalam aplikasi sudah sesuai dengan kebutuhan transaksi Anda sehari-hari?	3	12	31	45	10	2	2	12	41	44
3	Apakah aplikasi memberikan Anda panduan atau bantuan yang jelas saat terjadi kendala (misalnya error, gagal transaksi)?	3	17	38	33	10	1	7	28	39	25
4	Apakah fitur bantuan atau live chat di aplikasi merespons pertanyaan Anda dengan cepat dan solutif?	2	8	51	36	4	2	1	29	41	28
5	Apakah Anda merasa aplikasi memiliki sistem keamanan (seperti OTP, biometrik, atau PIN) yang dapat diandalkan?	1	11	30	42	17	2	2	17	43	37
6	Apakah aplikasi dapat diandalkan untuk melakukan transaksi penting (seperti pembayaran tagihan atau transfer antarbank) tanpa kesalahan? (BSIM)	0	12	31	41	17	2	0	18	41	40
7	Apakah Anda merasa aplikasi memperhatikan kebutuhan pengguna dari berbagai latar	2	15	33	34	17	2	4	15	36	44



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Pertanyaan	BSI Mobile					Byond by BSI				
		STS	TS	R	S	SS	STS	TS	R	S	STS
	belakang (misalnya melalui fitur, bahasa, atau layanan)?										
8	Apakah Anda nyaman dan terbantu merasa saat menggunakan aplikasi ini untuk melakukan transaksi?"	1	11	26	27	16	1	2	17	39	42





Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas pada *BSI Mobile*

Variabel	Pertanyaan	R Hitung	sig	Keterangan
Efektivitas (X1)	EK.KI.1	.832**	.000	Valid
	EK.KI.2	.725**	.000	Valid
	EK.KA.1	.777**	.000	Valid
	EK.KA.2	.733**	.000	Valid
	EK.MB.1	.763**	.000	Valid
	EK.MB.2	.711**	.000	Valid
Efisiensi (X2)	ES.KS.1	.468**	.000	Valid
	ES.KS.2	.733**	.000	Valid
	ES.KL.1	.653**	.000	Valid
	ES.KL.2	.703**	.000	Valid
	ES.PH.1	.726**	.000	Valid
	ES.PH.2	.682**	.000	Valid
Kepuasan (Y)	KP.S.1	.691**	.000	Valid
	KP.S.2	.686**	.000	Valid
	KP.R.1	.671**	.000	Valid
	KP.R.2	.640**	.000	Valid
	KP.J.1	.710**	.000	Valid
	KP.K.1	.666**	.000	Valid
	KP.E.1	.748**	.000	Valid
	KP.E.2	.781**	.000	Valid

2. Uji Validitas pada *Byond by BSI*

Variabel	Pertanyaan	R Hitung	sig	Keterangan
Efektivitas (X1)	EK.KI.1	.717**	.000	Valid
	EK.KI.2	.646**	.000	Valid
	EK.KA.1	.755**	.000	Valid
	EK.KA.2	.805**	.000	Valid
	EK.MB.1	.767**	.000	Valid
	EK.MB.2	.727**	.000	Valid
Efisiensi (X2)	ES.KS.1	.348**	.000	Valid
	ES.KS.2	.770**	.000	Valid
	ES.KL.1	.662**	.000	Valid

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Variabel	Pertanyaan	R Hitung	sig	Keterangan
	ES.KL.2	.729**	.000	Valid
	ES.PH.1	.740**	.000	Valid
	ES.PH.2	.703**	.000	Valid
Kepuasan (Y)	KP.S.1	.505**	.000	Valid
	KP.S.2	.668**	.000	Valid
	KP.R.1	.575**	.000	Valid
	KP.R.2	.698**	.000	Valid
	KP.J.1	.633**	.000	Valid
	KP.K.1	.691**	.000	Valid
	KP.E.1	.708**	.000	Valid
	KP.E.2	.660**	.000	Valid

3. Uji Reliabilitas

Variabel	Combarch Alpha BSIM	Combarch Alpha Byond	Keterangan
Efektivitas	.805	.831	Reliabel
Efeksiensi	.733	.717	Reliabel
Kepuasan	.850	.796	Reliabel

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Lampiran 4 Hasil Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, dan Uji Heteroskedastisitas

1. Uji Normalitas pada *BSI Mobile*

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Unstandardized Residual	101	-9,46308	6,94051	0,0000000	3,07667646	-0,196	0,240	0,628	0,476
Valid N (listwise)	101								

2. Uji Normalitas pada *Byond by BSI*

Descriptive Statistics									
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Unstandardized Residual	101	-6,25041	4,72419	0,0000000	2,52863007	-0,256	0,240	-0,514	0,476
Valid N (listwise)	101								

3. Hasil Perhitungan Uji Normalitas

Aplikasi	Rasio Skewness	Rasio Kurtosis	Keterangan
BSIM	-0,81	1,32	Normal
Byond	-1,07	-1,08	Normal

4. Uji Multikolinieritas pada *BSI Mobile*

Coefficientsa			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	EK	0,482	2,076
	ES	0,482	2,076

a. Dependent Variable: KP

5. Uji Multikolinieritas pada *BSI Mobile*

Coefficientsa			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	EK	0,433	2,307
	ES	0,433	2,307

a. Dependent Variable: KP

6. Uji Heteroskedastisitas pada *BSI Mobile*



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0,717	1,201		0,597	0,552
	EK	-0,028	0,070	-0,058	-0,400	0,690
	ES	0,034	0,082	0,060	0,414	0,680

a. Dependent Variable: LN_RES

7. Uji Heteroskedastisitas pada *Byond* by *BSI*

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,830	1,273		2,223	0,029
	EK	0,034	0,073	0,070	0,462	0,645
	ES	-0,123	0,077	-0,240	-1,595	0,114

a. Dependent Variable: LN_RES

8. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Aplikasi	Efektivitas	Efisiensi	Keterangan
BSIM	0,552	0,690	Tidak terjadi heteroskedistisitas
Byond	0,645	0,114	Tidak terjadi heteroskedistisitas



Lampiran 5 Uji Regresi Linier Berganda

1. Regresi Linier Berganda pada *BSI Mobile*

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,694	1,723		2,724	0,008
	EK	0,394	0,100	0,338	3,947	0,000
	ES	0,733	0,118	0,531	6,214	0,000

a. Dependent Variable: KP

2. Uji F pada *BSI Mobile*

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1794,891	2	897,446	92,912	.000 ^b
	Residual	946,594	98	9,659		
	Total	2741,485	100			

a. Dependent Variable: KP

b. Predictors: (Constant), ES, EK

3. Koefisien Determinasi pada *BSI Mobile*

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.809 ^a	0,655	0,648	3,108

a. Predictors: (Constant), ES, EK

4. Regresi Linier Berganda pada *Byond by BSI*

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,744	1,618		5,406	0,000
	EK	0,553	0,092	0,507	5,998	0,000
	ES	0,445	0,098	0,383	4,528	0,000

a. Dependent Variable: KP

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



5. Uji F pada *Byond by BSI*

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1465,138	2	732,569	112,280	.000 ^b
	Residual	639,397	98	6,524		
	Total	2104,535	100			

a. Dependent Variable: KP

b. Predictors: (Constant), ES, EK

6. Koefisien Determinasi pada *Byond by BSI*

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.834 ^a	0,696	0,690	2,554

a. Predictors: (Constant), ES, EK

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Lampiran 6 Paired Samples T-Test

1. Paired Samples Statistics

Paired Samples Statistics					
		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	EKPRE	20,5500	100	4,48876	0,44888
	EKPOST	24,2600	100	4,22742	0,42274
Pair 2	ESPRE	20,3168	101	3,79718	0,37783
	ESPOST	23,4257	101	3,94803	0,39284
Pair 3	KPPRE	27,7172	99	5,28579	0,53124
	KPPOST	32,8283	99	4,07341	0,40939

2. Paired Samples Correlations

Paired Samples Correlations				
		N	Correlation	Sig.
Pair 1	EKPRE & EKPOST	100	-0,078	0,441
Pair 2	ESPRE & ESPOST	101	0,151	0,132
Pair 3	KPPRE & KPPOST	99	-0,057	0,577

3. Paired Samples T-Test

Paired Samples Test									
		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence				
					Lower	Upper			
Pair 1	EKPRE - EKPOST	-3,71000	6,40122	0,64012	-4,98014	-2,43986	-5,796	99	0,000
Pair 2	ESPRE - ESPOST	-3,10891	5,04758	0,50225	-4,10537	-2,11246	-6,190	100	0,000
Pair 3	KPPRE - KPPOST	-5,11111	6,85400	0,68885	-6,47812	-3,74410	-7,420	98	0,000

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta