

# **SKRIPSI**

## **ANALISA KUALITAS UI APLIKASI BNI *MOBILE BANKING* DENGAN MENGGUNAKAN METODE HEURISTIK**



**Oleh:**

**ALFRED MUDJI NIO**

**NIM: 1908300011**

**PROGRAM S1 SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI  
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG  
2023**

**ANALISA KUALITAS UI APLIKASI *BNI MOBILE BANKING*  
DENGAN MENGGUNAKAN METODE HEURISTIK**



**SKRIPSI**

Diajukan kepada

Program S1 Sistem Informasi Universitas Merdeka Malang

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Sistem Informasi

**Oleh:**

**ALFRED MUDJI NIO**

**NIM: 19083000011**

**PROGRAM S1 SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI  
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG**

**2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

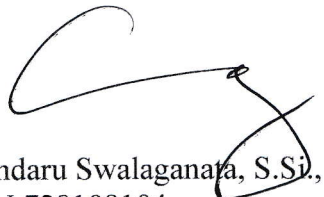
Nama : Alfred Mudji Nio  
Nomor Pokok : 19083000011  
Universitas : Universitas Merdeka Malang  
Fakultas : Teknologi Informasi  
Program studi : Sistem Informasi  
Judul Skripsi : ANALISA KUALITAS UI APLIKASI BNI  
MOBILE BANKING DENGAN  
MENGUNAKAN METODE HEURISTIK

Malang, 02 Agustus 2023

DISETUJUI DAN DITERIMA:

Ketua Program Studi Sistem Informasi

Dosen Pembimbing

  
Galandaru Swalaganata, S.Si., M.Si  
NIDN:728109104

  
Haris Satryawan, S.Pt., S.Si., M.M.  
NIDN: 702086804

Dekan

Fakultas Teknologi Informasi



Dr. Mardiana Andarwati, SE., M.Si  
NIDN: 716037601

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**ANALISA KUALITAS UI APLIKASI BNI MOBILE BANKING DENGAN**  
**MENGGUNAKAN METODE HEURISTIK**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Alfred Mudji Nio

19083000011

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada Tanggal 02 Agustus 2021

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji

Dr. Mardiana Andarwati, SE., M.Si  
NIDN: 716037601

Sekretaris Penguji

Haris Satryawan, S.Pt., S.Si., M.M.  
NIDN: 702086804

Anggota Penguji

Firnanda Al-Islama Achynda Putra, S.kom., M.Kom  
NIK/NIP: 1143/YPTM

Skripsi ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Sistem Informasi

Malang, 02 Agustus 2023  
Dekan Fakultas Teknologi Informasi  
Universitas Merdeka Malang



Dr. Mardiana Andarwati, SE., M.Si  
NIDN: 716037601

## SURAT PERNYATAAN

Nama : Alfred Mudji Nio  
Nomor Pokok : 19083000011  
Fakultas : Teknologi Informasi  
Program studi : Sistem Informasi  
Bidang Kajian Skripsi : Analisa Data  
Judul Skripsi : ANALISA KUALITAS UI APLIKASI BNI  
MOBILE BANKING DENGAN  
MENGUNAKAN METODE HEURISTIK

Lokasi Penelitian : Universitas Merdeka Malang  
Alamat Rumah Asal : Laipori, Sumba Timur  
No. Telp/Email : 081339750570  
[nioalfred@gmail.com](mailto:nioalfred@gmail.com)

Dengan ini menyatakan bahwa saya benar-benar melakukan penelitian dan penulisan skripsi tersebut di atas benar-benar karya saya dan tidak melakukan plagiasi. Jika saya melakukan plagiasi maka saya bersedia untuk dicabut gelar dan akademik saya.

Demikian Surat pernyataan ini dibuat untuk di pergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 02 Agustus 2023

Peneliti



Alfred Mudji Nio

## **MOTTO**

“Sederhana dalam Langkah Besar dalam Upaya”

## **LEMBAR PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan dengan rasa Syukur dan Terima kasih saya kepada:

1. Tuhan yang Maha Esa, karena berkat campur tangan-Nya saya bisa mengerjakan dan menyelesaikan Skripsi ini.
2. Diri saya sendiri yang mampu melewati semua tantangan dan rintangan yang dihadapi selama kuliah dan mengerjakan Skripsi ini.
3. Orang tua saya Mariana Mudji Nio yang selalu mendoakan saya dan memberikan semangat, motivasi serta selalu memenuhi segala kebutuhan saya selama Kuliah.
4. Seluruh Keluarga saya terlebih khususnya Nimrot Jemsy Ishak, Robhinson Hiya Ke, dan Marince Huki yang selalu menyemangati dan memotivasi saya serta selalu mendoakan saya.
5. Saudara/i saya yang ikut mendukung, dan mendoakan saya untuk selalu lebih semangat lagi sehingga saya bisa menyelesaikan Skripsi ini. Terlebih khususnya kepada Kakak Roynard Lede, Andra Lede, Dovan Lede dan Nio Nonian.
6. Untuk dosen pembimbing saya yaitu, Bapak Haris Satryawan, S.Pt., S.Si., M.M yang sudah dengan sabar membimbing, menasehati, membantu, mengajari dan mengarahkan saya sampai Skripsi ini selesai.
7. Teman dan kerabat saya Erik, Oston, Ikshan, Marleks, Joy, Ivan, Devina, Wilman, Maksimus, Jackson dan teman-teman lain yang tidak disebutkan namanya. Serta seluruh teman-teman Sistem Informasi yang turut mendukung dalam menyelesaikan Skripsi saya.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan Hidayah-Nya Penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : **ANALISA KUALITAS UI APLIKASI BNI MOBILE BANKING DENGAN MENGGUNAKAN METODE HEURISTIK**. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tidak terhingga kepada orang-orang yang telah berperan sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini, antara lain :

1. Ibu Dr. Mardiana Andarwati, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
2. Bapak Galandaru Swalaganata, S.Si., M.Si selaku Ketua Program S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
3. Bapak Haris Satryawan, S.Pt., S.Si., M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberi arahan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
5. Bapak dan Ibu Karyawan S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
6. Teman-teman mahasiswa Program S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
7. Orang Tua dan seluruh keluarga besar yang selalu mendoakan dan memberi dukungan untuk setiap proses perjalanan dalam menempuh pendidikan.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati peneliti menyadari keterbatasan penelitian ini karena keterbatasan peneliti. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan penelitian ini. Semoga karya yang sederhana dapat memberi manfaat bagi semua pihak.

Malang, 02 Agustus 2023



Alfred Mudji Nio



## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
SURAT PERNYATAAN .....	iv
MOTTO .....	v
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan.....	2
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Batasan Masalah .....	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	4
2.1 Landasan Teori .....	4
2.1.1 Kualitas .....	4
2.1.2 Analisis .....	4
2.1.3 <i>User Interface</i> .....	4
2.1.4 Prinsip umum perancangan UI ( <i>User Interface</i> ).....	6

2.2 Heuristik Evaluation .....	7
2.2.1 Tujuan Heuristik Evaluation .....	7
2.2.2 Prinsip-prinsip Heuristik Evaluation .....	8
2.3 Peneliti Terdahulu .....	9
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>13</b>
3.1 Desain Penelitian .....	13
3.1.1 Jenis Penelitian .....	13
3.1.2 Tahapan penelitian .....	13
3.1.3 Menentukan Instrumen .....	14
3.1.4 Uji Instrumen .....	18
3.1.5 Uji Validitas .....	18
3.1.6 Uji Reliabilitas .....	19
3.1.7 Skala Likert .....	20
3.2 Lokasi penelitian .....	20
3.3 Populasi dan Sampel .....	21
3.3.1 Populasi .....	21
3.3.2 Sampel .....	21
3.4 Teknik pengumpulan data .....	21
3.4.1 Observasi .....	22
3.4.2 Kuesioner .....	22
3.5 Teknik Analisis Data .....	23
3.5.1 Analisa Deskriptif .....	24
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>25</b>
4.1 Analisa Hasil Penelitian .....	25
4.1.1 Uji Validitas .....	25
4.1.2 Uji Reliabilitas .....	32

4.1.3 Analisa Deskriptif .....	33
4.2 Pembahasan .....	43
4.2.1 <i>User Interface BNI Mobile Banking</i> .....	44
4.2.2 Pengaruh kualitas UI pada aplikasi <i>BNI Mobile Banking</i> .....	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	61
5.1 Kesimpulan .....	61
5.2 Saran .....	61
DAFTAR PUSTAKA .....	62
LAMPIRAN .....	66
Lampiran 1. Distribusi Nilai rTabel .....	66
Lampiran 2. Jawaban Responden .....	67
Lampiran 3. Olah data menggunakan SPSS.22 .....	71
Lampiran 4. Surat Persetujuan Tugas Akhir .....	72
Lampiran 5. Berita Acara .....	73
Lampiran 6. Biodata .....	74
Lampiran 7. Hasil Cek Plagiasi .....	75

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu .....	9
Tabel 3.1 Instrumen .....	14
Tabel 3.2 Skala Likert .....	20
Tabel 3.3 Kriteria Jawaban Responden.....	24
Tabel 4.1 Sumber data SPSS 22.....	31
Tabel 4.2 Deskriptif TCR.....	36
Tabel 4.3 Nilai Persentase Heuristik Evaluasi .....	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Diagram Alur.....	14
Gambar 4.1 Hasil Kuesioner .....	25
Gambar 4.2 Tampilan Informasi dari suatu sistem .....	44
Gambar 4.3 Halaman utama BNI Mobile Banking.....	45
Gambar 4.4 Tampilan Atur Menu .....	46
Gambar 4.5 <i>Consistency and standards</i> .....	48
Gambar 4.6 <i>Error prevention</i> .....	50
Gambar 4.7 <i>Recognition rather than recall</i> .....	51
Gambar 4.8 <i>Flexibility and efficiency of use</i> .....	52
Gambar 4.9 <i>Aesthetic dan minimalist design</i> .....	53
Gambar 4.10 <i>Help user recognize, diagnose, and recover from errors</i> .....	55
Gambar 4.11 <i>Help and documentation</i> .....	56

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Distribusi Nilai rTabel .....	66
Lampiran 2. Jawaban Responden.....	67
Lampiran 3. Olah data menggunakan SPSS.22 .....	71
Lampiran 4. Surat Persetujuan Tugas Akhir .....	72
Lampiran 5. Berita Acara.....	73
Lampiran 6. Biodata.....	74
Lampiran 7. Hasil Cek Plagiasi.....	75

## **ABSTRAK**

Penelitian ini berfokus pada evaluasi User Interface (UI) aplikasi BNI Mobile Banking menggunakan metode Heuristic Evaluation. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis UI menggunakan metode Heuristic Evaluation dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas UI. Studi ini menggunakan desain penelitian kuantitatif, dan pengujian instrumen dilakukan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Analisis data melibatkan teknik analisis deskriptif. Berdasarkan hasil Evaluasi Heuristik, semua prinsip mendapat kategori "Sangat Baik", dengan rata-rata persentase keseluruhan 88%. Sehingga aplikasi BNI Mobile Banking menunjukkan antarmuka yang intuitif, efisien, dan estetik, menyenangkan secara visual, memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.

**Kata kunci:** User Interface, Heuristic Evaluation, Kualitas UI, Penelitian Kuantitatif, Analisa Dekriptif, BNI Mobile Banking.



## **ABSTRACT**

This research focuses on evaluating the User Interface (UI) of the BNI Mobile Banking application using the Heuristic Evaluation method. The research objective is to analyze the UI using the Heuristic Evaluation method and identify factors that influence the UI's quality. The study employs a quantitative research design, and instrument testing is conducted using validity and reliability tests. Data analysis involves descriptive analysis techniques. Based on the Heuristic Evaluation results, all principles received a "Very Good" rating, with an overall average percentage of 88%. Thus, the BNI Mobile Banking application demonstrates an intuitive, efficient, and aesthetically pleasing interface, visually enjoyable, and meets user needs and expectations.

**Keywords:** User Interface, Heuristic Evaluation, UI Quality, Quantitative Research, Descriptive Analysis, BNI Mobile Banking.