

**EVALUASI *USER EXPERIENCE* DAN *USER INTERFACE*
APLIKASI BYOND BY BANK SYARIAH INDONESIA**

SKRIPSI



**UIN IMAM BONJOL
PADANG**

**Oleh :
Ryan Hartanto Pasaribu
2117020033**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI IMAM BONJOL PADANG
2026**

**EVALUASI *USER EXPERIENCE* DAN *USER INTERFACE*
APLIKASI BYOND BY BANK SYARIAH INDONESIA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana (S1)



**UIN IMAM BONJOL
PADANG**

**Oleh :
Ryan Hartanto Pasaribu
2117020033**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI IMAM BONJOL PADANG
2026**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk di dalam penelitian ini telah saya nyatakan dengan benar.

Padang, 06 Februari 2026

Yang membuat pernyataan,


RYAN HARTANTO PASARIBU

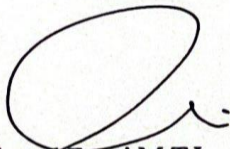
HALAMAN PERSETUJUAN

Penelitian Skripsi dengan judul **EVALUASI *USER EXPERIENCE* DAN *USER INTERFACE* APLIKASI BYOND BY BANK SYARIAH INDONESIA** yang disusun oleh **Ryan Hartanto Pasaribu** dengan NIM **2117020033**, telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dalam sidang skripsi pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Imam Bonjol Padang.

Padang, 13 Februari 2026

Menyetujui:

Pembimbing I



Ahmad Fauzi, M.T.I.
NIP 198805092018011001

Pembimbing II

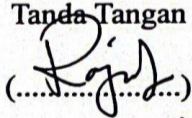
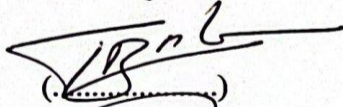
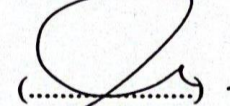
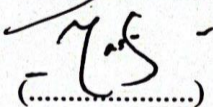


Dr. Yaslinda Lizar, S.Si., M.Kom.
NIP 197601062009012003

HALAMAN PENGUJIAN

Skripsi dengan judul **EVALUASI USER EXPERIENCE DAN USER INTERFACE APLIKASI BYOND BY BANK SYARIAH INDONESIA** yang disusun oleh **Ryan Hartanto Pasaribu** dengan NIM **2117020033**, telah diuji di depan Tim Penguji pada hari Jum'at tanggal 20 Februari 2026.

Tim Penguji:

	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	Raju Wandira, M.Kom. NIP 199101072019031015	(Ketua)	 (.....)
2	Muhammad Teguh Brilliant, M.T.I NIP 1987080920201210007	(Anggota)	 (.....)
3	Ahmad Fauzi M.T.I NIP 198805092018011001	(Anggota)	 (.....)
4	Dr. Yaslinda Lizar, S.Si., M.Kom. NIP 197601062009012003	(Anggota)	 (.....)

Mengetahui:
Ketua Program Studi Sistem Informasi


Ozzy Secio Riza, M.Kom.
NIP 199310122019032015

HALAMAN PENGESAHAN

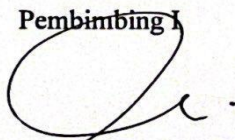
Skripsi dengan judul **EVALUASI USER EXPERIENCE DAN USER INTERFACE APLIKASI BYOND BY BANK SYARIAH INDONESIA** yang disusun oleh **Ryan Hartanto Pasaribu** dengan NIM **2117020033** Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Imam Bonjol Padang telah dipertahankan di depan Tim Penguji Sidang Skripsi pada tanggal 20 Februari 2026.

Disahkan di : Padang

Tanggal : 26 Februari 2026

Menyetujui:

Pembimbing I



Ahmad Fauzi M.T.I.

NIP 198805092018011001

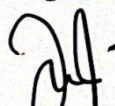
Pembimbing II



Dr. Yaslinda Lizar, S.Si., M.Kom.

NIP 198805092018011001

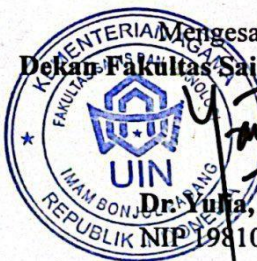
Mengetahui,
Ketua Program Studi



Ozzy Secio Riza, M.Kom.

NIP 199310122019032015

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi



Dr. Yulfa, M. Pd.

NIP 198105052009012008

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah Yang Maha Esa karena berkah, rahmat dan kasih sayang serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“EVALUASI *USER EXPERIENCE* DAN *USER INTERFACE* APLIKASI BYOND BY BANK SYARIAH INDONESIA**. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini ialah untuk memenuhi tugas akhir perkuliahan dan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar S.Kom. pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.

Dalam Menyusun penelitian skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, dorongan, pengaruh, saran bimbingan serta keterangan dari berbagai pihak yakni suatu bentuk pengalaman yang tidak dapat diukur oleh materi. Oleh karena itu, perkenankanlah penulis mengucapkan terimakasih, maka penulis mengucapkan terima kepada :

1. Pimpinan Fakultas Sains & Teknologi Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang
2. Ozzy Secio Riza, M.Kom. sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi sekaligus Pembimbing Akademik saya yang telah memberikan banyak sekali masukan, pengarahan, dan pengalaman pembelajaran di Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.
3. Ahmad Fauzi, M.T.I sebagai dosen pembimbing utama dan Dr. Yaslinda Lizar, S.Si., M.Kom. sebagai dosen pembimbing pendamping yang telah meluangkan waktu, memberikan dukungan, bimbingan, pelajaran dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Civitas Akademik Fakultas Sains & Teknologi Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang yang telah memberikan dukungan dan arahan dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

5. Bapak Alinuddin Pasaribu dan Ibu Ilmawati Selaku Kedua Orang Tua saya, yang sudah selalu ada dan tiada hentinya memberikan dukungan kuliah, motivasi, serta doa sehingga penulis dapat bertahan dalam pengerjaan Tugas Akhir Skripsi ini hingga selesai.
6. Seluruh keluarga tersayang yang telah banyak memberikan dukungan dari berbagai aspek.
7. Adhelia Zahra Sihite yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan perkuliahan penulis dari maba sampai sekarang ini, terimakasih telah menjadi rumah untuk melepas keluh kesah, segala usaha yang diberikan mulai dari waktu, dukungan, doa dan support dalam proses penyusunan skripsi ini sampai selesai.
8. Rekan- rekan Program Studi Sistem Informasi khususnya angkatan 2021 yang telah banyak memberikan masukan serta dukungan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
9. Rekan- rekan pemain Badminton dilapangan yang telah banyak juga memberikan dukungan dan support kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.

Saya berharap Allah SWT mengaruniakan rahmat dan hidayah-Nya kepada mereka semua, kemudian diberi kemudahan urusan dunia dan akhirat. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan khusus nya bagi saya sendiri. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karenanya, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk lebih menyempurnakan skripsi ini.

Padang, 13 Februari 2026
Penulis,



Ryan Hartanto Pasaribu

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ryan Hartanto Pasaribu
NIM : 2117020033
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Skripsi : *EVALUASI USER EXPERIENCE DAN USER
INTERFACE APLIKASI BYOND BY BANK
SYARIAH INDONESIA*

Dengan ini menyatakan persetujuan untuk dipublikasikannya karya ilmiah
(skripsi) saya oleh pihak UIN Imam Bonjol Padang untuk kepentingan
akademis.

Padang, 26 Februari 2026

Yang Membuat Pernyataan,



Ryan Hartanto Pasaribu

ABSTRACT

Ryan Hartanto Pasaribu - 2117020033, *EVALUATION OF USER EXPERIENCE AND USER INTERFACE OF THE BYOND BY BANK SYARIAH INDONESIA APPLICATION*

This study aims to evaluate the quality of User Experience (UX) and User Interface (UI) of the Byond by Bank Syariah Indonesia (BSI) application based on aspects of comfort, ease of use, and interface clarity. The evaluation was conducted using a combined approach of the User Experience Questionnaire (UEQ) and HEART Framework to obtain a comprehensive understanding, covering both users' subjective perceptions and actual usage behavior. The research population consisted of Byond by BSI application users in Padang City, with a sample of 123 respondents selected through purposive sampling. Data were collected through an online questionnaire adapted from the standard UEQ instrument and HEART indicators, then analyzed statistically using validity tests, reliability tests, and descriptive analysis. The results of the UEQ analysis indicate that the user experience quality of the Byond by BSI application is rated "Poor" across all dimensions, with detailed scores as follows: Attractiveness 0.03; Perspicuity 0.04; Efficiency 0.00; Dependability 0.01; Stimulation 0.07; and Novelty -0.12. These findings confirm that users perceive the application as having an unintuitive interface, confusing navigation, and being uninnovative and visually unappealing. Meanwhile, the HEART Framework analysis shows that the application's performance falls into the "Moderate" category across all dimensions with average scores: Happiness 3.16; Engagement 2.99; Adoption 3.09; Retention 2.96; and Task Success 3.11, with an overall average of 3.06. These findings indicate that although the application remains functional for completing basic banking tasks, users do not experience emotional attachment, exhibit fragile loyalty, and demonstrate low engagement. This study recommends urgent and comprehensive improvements in interface design and user flow, focusing on enhancing clarity, efficiency, security, and visual appeal to make the application more responsive to user needs and competitive in the digital banking era. The combined UEQ and HEART approach proves effective in providing a comprehensive diagnosis that bridges user perceptions and behaviors.

Keywords: *User Experience (UX), User Interface (UI), Byond by BSI, UEQ, HEART Framework, Evaluation, Mobile Banking.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGUJIAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Kerangka Teori.....	6
B. Literature Review.....	15
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Jenis Penelitian.....	25
B. Setting Penelitian	26
C. Tahapan-Tahapan Penelitian	27

D. Alat & Instrumen Penelitian	30
E. Teknik Pengumpulan Data	42
F. Teknik Analisis Data	43
BAB IV HASIL & PEMBAHASAN	48
A. Pengumpulan Data	48
B. Hasil Analisis Demografis	48
C. Hasil Analisis Validitas	54
D. Hasil Reliabilitas	56
E. Hasil Analisis <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ)	59
F. Hasil Analisis <i>HEART Framework</i>	69
G. Pembahasan Hasil Penelitian	93
BAB V KESIMPULAN & SARAN.....	104
A. Kesimpulan	104
B. Saran	107
DAFTAR PUSTAKA.....	109
LAMPIRAN.....	113

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3. 1	Waktu Penelitian.....	27
Tabel 3. 2	Skala Likert	32
Tabel 3. 3	Instrumen Pertanyaan Kuesioner UEQ	36
Tabel 3. 4	Instrumen Pertanyaan Kuesioner Dimensi HEART	39
Tabel 3. 5	Interpretasi Skor UEQ.....	45
Tabel 3. 6	Interpretasi Skor HEART Framework.....	46
Tabel 3. 7	HEART Framework	47
Tabel 4. 1	Data Responden.....	48
Tabel 4. 2	Hasil Validitas.....	54
Tabel 4. 3	Hasil Reliabilitas	56
Tabel 4. 4	Hasil UEQ	61
Tabel 4. 5	Hasil Rata-Rata HEART Framework	72
Tabel 4. 6	Hasil Rata Rata Variabel Happiness	76
Tabel 4. 7	Hasil Rata Rata Variabel Engagment	80
Tabel 4. 8	Hasil Rata Rata Variabel Adoption.....	82
Tabel 4. 9	Hasil Rata Rata Variabel Retention	85
Tabel 4. 10	Hasil Rata Rata Variabel Task Success	88
Tabel 4. 11	Hasil Rata Rata Dimensi HEART	91
Tabel 4. 12	Rekomendasi Hasil Berdasarkan UEQ.....	95
Tabel 4. 13	Rekomendasi Hasil Berdasarkan Dimensi Heart Framework.....	98

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 1.1	Keluhan Pengguna.....	1
Gambar 2. 1	Aplikasi Byond by BSI.....	7
Gambar 2. 2	Dimensi UEQ	10
Gambar 2. 3	Hubungan UEQ & Heart Framework.....	13
Gambar 4. 1	Inputan Data pada Tools UEQ.....	59
Gambar 4. 2	Transformasi Data Pada UEQ Tools	60
Gambar 4. 3	Hasil Benchmark UEQ.....	64
Gambar 4. 4	Inputan data Heart Framework pada UEQ Tools	70
Gambar 4. 5	Transformasi Data Heart Framework pada UEQ Tools	71
Gambar 4. 6	Grafik Heart Framework Pada UEQ Tools	74

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Form Kuesioner Penelitian	113