

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan dengan baik penyusunan Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS KOMPARATIF 10 DIMENSI *USABILITY HEURISTICS* PADA *INTERNET BANKING* BCA DAN *INTERNET BANKING* MANDIRI BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Bisnis program studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom.

Penulis menyadari dalam penyusunan dan penyelesaian Tugas Akhir tidak akan berhasil tanpa bantuan, bimbingan, dan dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Puspita Kencana Sari, S.Kom., M.TI selaku pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan arahan, saran, ilmu yang bermanfaat, semangat dan motivasi kepada penulis dari awal hingga akhir penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Andry Alamsyah, S.Si., M.Sc dan Ibu Rr. Rieka F. Hutami, SMB., MM selaku dosen penguji sidang Tugas Akhir yang telah memberikan banyak saran dan koreksi atas Tugas Akhir penulis.
3. Bapak Adhi Prasetio, ST., MM dan Bapak Andry Alamsyah, S.Si., M.Sc selaku dosen penguji proposal Tugas Akhir yang telah memberikan banyak saran dan koreksi atas proposal Tugas Akhir penulis.
4. Ibu Farah Alfianur, S.Si., MSM., M.Eng dan Ibu Rr. Rieka F. Hutami, SMB., MM selaku dosen mata kuliah metodologi penelitian yang telah memberikan banyak ilmu mengenai metode penelitian sehingga membantu penulis dalam proses pengerjaan Tugas Akhir penulis.
5. Bapak Palti M.T Sitorus, S.Si., MM yang telah meluangkan waktu dan memberikan arahan mengenai teknik penelitian kuantitatif.
6. Kedua orang tua tercinta yaitu Ibu Ismardiana dan Bapak Ismail yang begitu hebat yang selalu memberikan motivasi, dukungan, semangat, perhatian, dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Seluruh civitas akademika Institut Manajemen Telkom yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulis dapat menyusun Tugas Akhir ini.
8. Saudara kandug tercinta, Afifah Chusnul Chotimah dan Diana Isliutamimah yang selalu memberikan dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik penyusunan Tugas Akhir ini.
9. Sahabat - sahabat terdekat penulis Firda, Ulfatunnisa, Ayu, Bella, Carisshya, Rio, Hafidz, Adam dan Yandri yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan perhatian dalam menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir.

10. Adrian Jedediah, atas motivasi, doa, dan dukungan yang diberikan kepada penulis.
11. Teman - teman kelas MBTI C 2010 yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan doa dalam penyusunan Tugas Akhir.
12. Rekan-rekan Telkom Career Center, Bu Lita, Mas Dodon, Kak Putri, Pak Andi, Bu Eny, Bu Sarah, dan Pak Ganjar yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.
13. Responden yang telah meluangkan waktu untuk memberikan jawaban kuesioner sehingga penulis memperoleh data penelitian yang dapat digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir.
14. Semua pihak tanpa mengurangi rasa hormat yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan Tugas Akhir.

Kemudian penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang konstruktif sebagai penyempurnaan di masa yang akan datang. Penulis berharap Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Bandung, 7 Februari 2014

SITI ELLIYANA

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
ABSTRAK.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	10
1.3 Perumusan Masalah.....	17
1.4 Tujuan Penelitian.....	18
1.5 Kegunaan Penelitian.....	18
1.5.1 Aspek Teoritis.....	18
1.5.2 Aspek Praktis.....	18
1.6 Sistematika Penulisan	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	20
2.1.1 Rangkuman Teori.....	20
A. Sistem Informasi.....	20
B. Pengembangan Sistem Informasi.....	22
C. Evaluasi Sistem.....	24
D. <i>Usability</i>	25
E. <i>Human-Computer Interaction</i>	32
F. <i>Internet Banking</i>	33
2.1.2 Penelitian Terdahulu.....	35
2.2 Kerangka Pemikiran.....	45
2.3 Hipotesis Penelitian	47
2.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	48
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	50
3.2 Variabel Operasional.....	50
3.2.1 Variabel Operasional.....	50
3.2.2 Skala Pengukuran.....	54

3.3 Tahapan Penelitian.....	55
3.4 Populasi dan Sampel.....	56
3.4.1 Populasi.....	56
3.4.2 Sampel dan Teknik Sampling.....	56
3.5 Pengumpulan Data.....	57
3.5.1 Jenis Data.....	57
A. Data Primer.....	57
B. Data Sekunder.....	58
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	58
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	58
3.6.1 Uji Validitas.....	58
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	63
3.7 Teknik Analisis Data.....	64
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	64
3.7.2 Analisis Komparatif.....	66

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden.....	71
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Internet Banking yang digunakan.....	71
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Waktu Menggunakan Internet Banking.....	72
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Aktivitas yang Sering dilakukan Menggunakan Internet Banking.....	73
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	74
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	74
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	75
4.1.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	76
4.1.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan per Bulan.....	76
4.2 Hasil Penelitian.....	77
4.2.1 Analisis Deskriptif.....	77
A. Tanggapan Responden Mengenai <i>Visibility of Status System</i>	77
B. Tanggapan Responden Mengenai <i>Match Between System and the Real World</i>	79
C. Tanggapan Responden Mengenai <i>User Control and Freedom</i>	81
D. Tanggapan Responden Mengenai <i>Consistency and Standards</i>	84
E. Tanggapan Responden Mengenai <i>Error Prevention</i>	86
F. Tanggapan Responden Mengenai <i>Recognition rather than Recall</i>	88

G. Tanggapan Responden Mengenai <i>Flexibility and Efficiency of Use</i>	90
H. Tanggapan Responden Mengenai <i>Aesthetic and Minimalist Design</i>	92
I. Tanggapan Responden Mengenai <i>Help User Recognize, Diagnose, and Recover from Error</i>	94
J. Tanggapan Responden Mengenai <i>Help and Documentation</i>	96
4.2.2 Analisis Komparatif.....	98
A. Uji Normalitas.....	98
B. Uji Homogenitas.....	100
C. Uji Hipotesis (<i>T-Test Independent Sample</i>).....	101
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	109
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	111
5.2 Saran.....	111
DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN	121