

Analisis Kualitas Aplikasi BPDDIY Mobile Menggunakan Standar ISO 25010

***BPDDIY Mobile Application Quality Analysis
Using ISO 25010 Standard***

**Nurul Hidayah Furu
1800016114**

Skripsi diajukan kepada
Fakultas Sains dan Teknologi Terapan
sebagai bagian persyaratan untuk meraih derajat

Sarjana Komputer

pada Program Studi Sistem Informasi



Universitas Ahmad Dahlan
Yogyakarta
2025

Skripsi

Analisis Kualitas Aplikasi BPDDIY Mobile Menggunakan Standar Iso 25010

Nurul Hidayah Furu

1800016114

Dipertahankan di depan Dewan Penguji

tanggal Januari 2025


Tawar, S.Si., M.Kom.
Ketua/Pembimbing


Penguji 1
Arif Rahman, S.Kom., M.T.


Penguji 2
Farid Suryanto, S.Pd., M.Kom.
Diterima sebagai bagian
pembayaran untuk meraih derajat
Sarjana Komputer,




Dr. H. Yudi Ari Adi, S.Si., M.Si.
Dekan FAST

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurul Hidayah Furu

NIM : 1800016114

Email : nurul1800016114@webmail.uad.ac.id

Fakultas/Prodi : Sains dan Teknologi Terapan/Sistem Informasi

Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Aplikasi BPDDIY Mobile Menggunakan Standar ISO 25010

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini merupakan asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar keserjanaan baik Universitas Ahmad Dahlan maupun di institusi Pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan terjemahan melainkan merupakan gagasan rumusan dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya ini merupakan revisi terakhir dan sudah diajukan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar acuan.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dikemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia

menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta saksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan

Yogyakarta, 30 Januari 2025



Nurul Hidayah Furu

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurul Hidayah Furu

NIM : 1800016114

Email : nurul1800016114@webmail.uad.ac.id

Fakultas/Prodi : Sains dan Teknologi Terapan/Sistem Informasi

Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Aplikasi BPDDIY Mobile Menggunakan Standar ISO 25010

Dengan ini saya menyerahkan hak sepenuhnya kepada Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut:

Saya **mengizinkan** karya tersebut diunggah ke dalam Repository Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan.

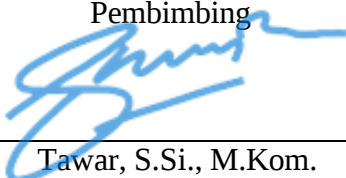
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 30 Januari 2025



Nurul Hidayah Furu

Mengetahui,
Pembimbing



Tawar, S.Si., M.Kom.

Pernyataan

Saya, **Nurul Hidayah Furu** menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan Saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis/diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar acuan.

Dinyatakan oleh ..



Nurul Hidayah Furu
Tanggal: 30 Januari 2025

Motto dan Persembahan

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan” (QS. Al-Insyirah: 5-6)”

Dengan sepuh hati, saya memanjatkan rasa syukur kepada Allah SWT atas segala kasih sayang-Nya yang tiada terhingga, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan salah satu impian dalam hidup saya. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya, Mama dan Bapak, terima kasih untuk Mama yang telah memberikan cinta, doa, dan dukungan tanpa batas, serta untuk almarhum Bapak yang meski kini telah tiada, namun selalu hadir dalam kenangan dan semangat saya. Semoga Allah SWT memberikan tempat terbaik untuk Bapak di sisi-Nya, dan teruntuk kakakku “Dita Luthfiani Furu” terima kasih telah sabar dan selalu menjadi *support system*.
2. Bapak Tawar, S.Si., M.Kom. selaku dosen pembimbing saya, yang luar biasa baik dengan sabar membimbing dan memberikan solusi atas berbagai permasalahan yang saya hadapi dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Kepada sahabat saya yang sangat berharga Lisa, Heni, Uke, Yesi, dan Nita. Terima kasih telah menjadi teman yang selalu ada menemani perjuangan saya dalam menyelesaikan skripsi ini dan teman-teman prodi sistem informasi kelas C angkatan 2018 Universitas Ahmad Dahlan.
4. Untuk yang terkasih “Muhammad Kahfi”, terima kasih karena selalu ada membersamai perjalanan ini dengan penuh cinta.

Kata Pengantar

Bismillahirrahmaanirrahiim,

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarokatuh

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala pertolongan, rahmat, dan petunjuk-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan laporan tugas akhir ini banyak mengalami kendala. Namun berkat bantuan, bimbingan, dan motivasi dari berbagai pihak kendala tersebut dapat diatasi. Oleh karena itu, perkenankan pada kesempatan ini penulis untuk mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Dr. H. Yudi Ari Adi S.Si., M.Si. selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Terapan Universitas Ahmad Dahlan dan Ibu Sri Handyaningsih, S.T., M.T., selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi Universitas Ahmad Dahlan.
2. Bapak Tawar, S.Si., M.Kom. selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah memberikan pengetahuan, bimbingan, dan solusi atas berbagai permasalahan yang saya hadapi dalam menyelesaikan skripsi ini.

3. Bapak Arif Rahman, S.Kom., M.T. dan Bapak Farid Suryanto, S.Pd., M.Kom. selaku dosen penguji yang telah memberikan arahan solusi dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Ibu Erni Kusmiati dan Alm. Bapak Haerudin Furu ibu selaku orang tua yang telah memberikan doa, dukungan moral dan materil dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Teman-teman, sahabat serta semua pihak yang telah membantu dan selalu mendukung dalam banyak hal.
6. Terima kasih banyak untuk diri saya sendiri yang telah menyelesaikan amanah ini dengan baik dan tidak menyerah.

Terakhir, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun, karena skripsi ini sangat jauh dari sempurna. Semoga Allah meridhoi langkah kita. Aamiin.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarokatuh

Yogyakarta, 30 Januari 2025



Nurul Hidayah Furu

Daftar Isi

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Pernyataan Tidak Plagiat	iii
Halaman Pernyataan Persetujuan Akses	vi
Halaman Pernyataan.....	vi
Halaman Motto dan Persembahan	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran	xv
Abstrak	xvi
Bab 1 Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup.....	6
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	7
Bab 2 Kajian Teori	8
2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	8

2.2	Landasan Teori.....	13
2.2.1	Pengertian Sistem.....	13
2.2.2	Analisis Sistem.....	13
2.2.3	Kualitas Sistem Informasi.....	14
2.2.4	Kualitas Perangkat Lunak	14
2.2.5	ISO/IEC 25010.....	14
2.2.6	Kuisisioner	24
2.2.7	Responden.....	25
2.2.8	Sampel.....	25
2.2.9	Teknik Sampel	25
2.2.10	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	26
2.2.11	Metode Pengumpulan Data.....	26
Bab 3	Metodologi Penelitian.....	28
3.1	Metode Penelitian.....	28
3.2	Subjek Penelitian.....	28
3.3	Alat Penelitian.....	29
3.3.1	Perangkat Keras (<i>Hardware</i>)	29
3.3.2	Perangkat Lunak (<i>Software</i>)	29
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	30
3.4.1	Studi Literatur	30

3.4.2	Observasi	30
3.4.3	Wawancara	31
3.4.4	Kuisisioner	31
3.5	Tahap Penelitian.....	31
3.6	Penyusunan Instrumen	32
3.6.1	Quality In Use	34
Bab 4	Hasil dan Pembahasan	36
4.1	Populasi dan Sampel Penelitian	36
4.2	Pengujian Kuisisioner	37
4.3	Uji Validitas	39
4.4	Uji Reliabilitas	41
4.5	Analisis Hasil	42
4.6.1	Rekapitulasi dan Deskripsi Variabel Penelitian.....	42
4.6.2	Diagram Radar	48
4.6	Rekomendasi	49
Bab 5	Kesimpulan dan Saran	52
5.1	Kesimpulan	52
5.2	Saran.....	53
Daftar Pustaka		55
Lampiran		58

Daftar Tabel

Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 2.2 Variabel dan Indikator Instrumen Penelitian	27
Tabel 3.1 Spesifikasi Hardware	29
Tabel 3.2 Spesifikasi Software.....	29
Tabel 3.3 Skala Likert	33
Tabel 3.4 Klasifikasi Skor Persentase	33
Tabel 3.5 Pernyataan Indikator <i>Effectiveness</i>	34
Tabel 3.6 Pernyataan Indikator <i>Efficiency</i>	34
Tabel 3.7 Pernyataan Indikator <i>Satisfaction</i>	35
Tabel 3.8 Pernyataan Indikator <i>Freedon from Risk</i>	35
Tabel 3.9 Pernyataan Indikator <i>Context Coverage</i>	35
Tabel 4.1 Jawaban Uji Coba Kuisisioner.....	37
Tabel 4.2 Hasil R Hitung	40
Tabel 4.3 Hasil Nilai Cronbach's Alpha	41
Tabel 4.6.1 Hasil Analisis Responden	42

Daftar Gambar

Gambar 2.1 Karakteristik <i>Quality In Use Model</i>	17
Gambar 2.2 <i>Software Product Quality Model</i>	24
Gambar 3.1 Tahap Penelitian.....	32
Gambar 4.1 Tabel Penentuan Jumlah Sampel Isaac dan Michael	36
Gambar 4.2 Tabel Nilai R	38
Gambar 4.3 Diagram Radar	48

Daftar Lampiran

Lampiran 1. Diagram batang pernyataan 1	58
Lampiran 2. Diagram batang pernyataan 2	58
Lampiran 3. Diagram batang pernyataan 3	58
Lampiran 4. Diagram batang pernyataan 4	59
Lampiran 5. Diagram batang pernyataan 5	59
Lampiran 6. Diagram batang pernyataan 6	59
Lampiran 7. Diagram batang pernyataan 7	60
Lampiran 8. Diagram batang pernyataan 8	60
Lampiran 9. Diagram batang pernyataan 9	60
Lampiran 10. Diagram batang pernyataan 10	61
Lampiran 11. Diagram batang pernyataan 11	61
Lampiran 12. Diagram batang pernyataan 12	61
Lampiran 13. Diagram batang pernyataan 13	62
Lampiran 14. Diagram batang pernyataan 14	62
Lampiran 15. Diagram batang pernyataan 15	62

Analisis Kualitas Aplikasi BPDDIY Mobile Menggunakan Standar Iso 25010

BPDDIY Mobile Application Quality Analysis Using Iso 25010 Standard

Abstrak

Mobile banking BPDDIY adalah layanan perbankan yang memungkinkan nasabah Bank Pembangunan Daerah (BPD) Daerah Istimewa Yogyakarta untuk mengakses layanan perbankan melalui perangkat mobile. BPDDIY Mobile memiliki rating 3,7 di Play Store dan 3,3 di App Store, yang mana rating di bawah 4 dari skala 5 menunjukkan bahwa aplikasi ini mungkin memiliki beberapa kekurangan atau masalah yang perlu diperbaiki. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas aplikasi BPDDIY Mobile menggunakan standar ISO 25010.

Pengukuran kualitas aplikasi dilakukan dengan menggunakan metode ISO 25010, khususnya pada dimensi *Quality In Use*, yang melibatkan lima karakteristik utama yaitu *effectiveness*, *efficiency*, *satisfaction*, *freedom from risk*, dan *context coverage*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert, kemudian dianalisis berdasarkan lima karakteristik tersebut untuk menilai sejauh mana aplikasi memenuhi kebutuhan pengguna.

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai persentase untuk masing-masing karakteristik, yaitu *effectiveness* sebesar 49,70%, *efficiency* sebesar 40,82%, *satisfaction* sebesar 75,79%, *freedom from risk* sebesar 73,95%, dan *context coverage* sebesar 69,86%. Hasil ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengembang aplikasi untuk meningkatkan kualitas dari aplikasi BPDDIY Mobile.

Kata Kunci: ISO 25010, *Quality In Use*, aplikasi mobile banking, kualitas aplikasi, BPDDIY Mobile