



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BRIMO MENGGUNAKAN
METODE *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE* DI BRI KANTOR WILAYAH
PALEMBANG**

LAPORAN PENELITIAN

PUTRI RIZKY

191410263

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2023



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BRIMO MENGGUNAKAN
METODE *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE* DI BRI KANTOR WILAYAH
PALEMBANG**

LAPORAN PENELITIAN

PUTRI RIZKY

191410263

**Laporan Penelitian ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar
Sarjana Komputer**

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2023

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BRIMO MENGGUNAKAN
METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE DI BRI KANTOR WILAYAH
PALEMBANG**

PUTRI RIZKY

191410263

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer pada Program Sistem Informasi**

**Palembang, 16 September 2023
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains Teknologi
Universitas Bina Darma
Dekan,**

Pembimbing



Nyimas Sopiáh, S.Kom.,M.M.,M.Kom



Dr. Tata Sutabri, S.Kom.,M.MSI.,M.KM

HALAMAN PERSETUJUAN

Penelitian berjudul "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BRIMO MENGGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE* DI BRI KANTOR WILAYAH PALEMBANG " oleh "PUTRI RIZKY" telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari Sabtu tanggal 16/9/2023

Komisi Penguji

1. Ketua : Nyimas Sopiah, S.Kom., M.M., M.Kom. (.....)
2. Anggota : Irman Effendy, S.Kom., M.Kom. (.....)
3. Anggota : Muhammad Nasir, S.Kom., M.M., M.Kom. (.....)

Mengetahui,
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains Teknologi
Universitas Bina Darma
Ketua,



Nita Rosa Damayanti, M.Kom., Ph.D

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Putri Rizky
NIM : 191410263

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya ;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing ;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan ;
4. Saya bersedia karya tulis ini di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring ;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku ;

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 16 September 2023
Yang membuat pernyataan,



Putri Rizky
191410263

ABSTRAK

Pesatnya perkembangan teknologi yang telah dikembangkan oleh manusia, hal tersebut tidak menghambat manusia mengembangkan suatu sistem pembayaran guna keperluan sehari-hari. Aplikasi BRImo merupakan aplikasi metode pembayaran yang digunakan untuk mengelola keuangan berbasis server dan dompet elektronik atau *mobile mbanking*, antusias masyarakat meningkat dalam menerapkan aplikasi BRImo dalam kehidupan sehari-hari. Oleh sebab itu kepuasan pengguna merupakan aspek terpenting sebagai aspek strategis untuk memenangkan persaingan dan menjaga citra dimata masyarakat. Kepuasan pengguna adalah perasaan senang atau kecewa seseorang dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan apa yang diharapkan. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis kepuasan pengguna BRImo menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) metode kuisisioner yang digunakan untuk mengukur pengalaman pengguna terhadap suatu produk dengan tujuan menilai pengalaman pengguna. Terdapat enam skala metode UEQ *Attractiveness* (Daya Tarik), *Perspicuity* (Kejelasan), *Efficiency* (Efisien), *Defendability* (Tepat Waktu), *Stimulation* (Stimulasi), *Novelty* (Kebaruan). pada kuisisioner pada Metode UEQ ini memiliki 26 indikator pertanyaan serta memiliki tujuh poin, hasil dari uji analisis data aplikasi BRImo memiliki impresi yang positif atau baik dari para pengguna sehingga Aplikasi BRImo lebih ditingkatkan lagi guna mencapai kepuasan pengguna yang sangat baik lagi.

Kata kunci : *Kepuasan, BRImo, User Experience, User Experience Questionnaire*

Abstract

The rapid development of technology that has been developed by humans does not prevent humans from developing a payment system for everyday needs. The BRImo application is a payment method application used to manage server-based finances and electronic wallets or mobile mbanking. Public enthusiasm is increasing in implementing the BRImo application in everyday life. Therefore, user satisfaction is the most important aspect as a strategic aspect to win the competition and maintain its image in the eyes of the public. User satisfaction is a person's feeling of happiness or disappointment regarding the comparison between his or her impression of the performance or results of a product and what was expected. The aim of this research is to analyze BRImo user satisfaction using the User Experience Questionnaire (UEQ) method. User Experience Questionnaire (UEQ) method is a questionnaire method used to measure user experience with a product with the aim of assessing user experience. There are six scales of the UEQ method: Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Defendability, Stimulation, Novelty. The questionnaire using the UEQ method has 26 question indicators and has seven points. The results of the BRImo application data analysis test have a positive or good impression from users so that the BRImo application can be further improved in order to achieve excellent user satisfaction.

Keywords: Satisfaction, BRImo, User Experience, User Experience Questionnaire

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan Laporan Penelitian ini. Adapun judul dari Laporan Penelitian ini adalah “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi BRImo menggunakan metode User Experience Questionnaire”.

Laporan Penelitian ini disusun sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1(S1) di program studi Sistem Informasi Fakultas Sains Teknologi Universitas Bina Darma dengan melakukan penelitian di Kantor Wilayah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero).

Dengan selesainya laporan ini penelitian ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan nikmat karunia-Nya serta rahmat-Na berupa kesehatan, kemampuan berpikir, dan kesempatan bagi penulis untuk menyelesaikan laporan penelitian ini.
2. Kedua orang tua yang sangat saya cintai dan sayangi, Bapak Arjuman dan Ibu Binti Rokhayati serta keluarga besar atas semangat yang telah diberikan kepada penulis selama menjalani masa perkuliahan.
3. Bapak Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI, MKM selaku Dekan Fakultas Sains Teknologi Universitas Bina Darma.
4. Ibu Nyimas Sopiah, S.Kom., M.M., M.Kom selaku Dosen Pembimbing Laporan saya yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama proses penelitian.
5. Ibu Nita Rosa Damayanti., M.Kom., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Bina Darma.
6. Bapak Tri Basuki Kurniawan, S.Kom., M.Eng. Ph.D. selaku Dosen Pembimbing Akademik saya yang telah memberikan saran dan masukannya selama masa perkuliahan.

7. Bapak Muhammad Nasir, S.Kom.,M.M.,M.Kom. selaku Dosen Penguji Pertama dan Bapak Irman Effendy, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Penguji Kedua.
8. Seluruh pegawai dan dosen Fakultas Sains Teknologi Universitas Bina Darma
9. Teman-teman program studi Sistem Infomasi yang angkatan 2019 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwasannya penulisan laporan ini masih belum sempurna dan memiliki kekurangan, untuk itu penulis terbuka atas masukan dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan untuk masa yang akan datang. Akhir kata penulis, berharap semoga laporan penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembacanya.

Palembang, 16 September 2023

Penulis



Putri Rizky

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Ruang Lingkup dan Batasan.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Kepuasan Pengguna.....	5
2.1.2 Aplikasi.....	5
2.1.3 Bank BRI.....	6
2.1.4 Visi dan Misi Bank BRI.....	9
2.1.5 BRImo.....	10
2.1.6 Metode <i>User Experience Questionnaire</i>	11
2.2 Tahapan Penelitian.....	16
2.3 Penelitian Terdahulu.....	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	20
3.1 Objek Penelitian.....	20
3.2 Waktu dan Tempat.....	20
3.3 Populasi dan Sampel.....	20
3.3.1 Populasi.....	20
3.3.2 Sampel.....	21
3.4 Metode Penelitian.....	22
3.4.1 Metode Pengumpulan Data.....	22
3.4.2 Pengukuran Variabel.....	23
BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN.....	24
4.1 Gambaran Umum Aplikasi BRImo.....	24
4.2 Fitur-Fitur Aplikasi BRImo.....	25
4.3 Deskripsi Objek Penelitian.....	39

4.4 Hasil UEQ.....	41
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	54
5.1 Kesimpulan.....	54
5.2 Saran.....	54



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Brimo.....	11
Gambar 2.2 Struktur Skala Metode User Experience Questionnaire.....	12
Gambar 2.3 Pertanyaan Metode Ueq	13
Gambar 2.4 Contoh Pengisian Dari Respons	14
Gambar 2.5 Tahapan Penelitian.....	16
Gambar 3.1 Jumlah Pengguna Aplikasi Brimo.....	23
Gambar 4.1 Logo Brimo.....	24
Gambar 4.2 Tampilan Login Brimo Menggunakan User Id&Password	25
Gambar 4.3 Tampilan Login Brimo Menggunakan Fingerprint& Face id.....	26
Gambar 4.4 Tampilan Halaman Aplikasi Brimo.....	27
Gambar 4.5 Tampilan Halaman Notifikasi Brimo	28
Gambar 4.6 Tampilan Fitur Favorite Aplikasi Brimo	29
Gambar 4.7 Tampilan Laporan Keuangan Aplikasi Brimo	30
Gambar 4.8 Tampilan Halaman Mutasi Aplikasi Brimo	30
Gambar 4.9 Fitur Transfer Dan Tarik Tunai Aplikasi Brimo	31
Gambar 4.10 Tampilan Fitur Top Up Aplikasi Brimo	32
Gambar 4.11 Fitur Tagihan Aplikasi Brimo	33
Gambar 4.12 Fitur Investasi Aplikasi Brimo.....	34
Gambar 4.13 Fitur Iuran Dan Donasi Aplikasi Brimo	35
Gambar 4.14 Fitur Perjalanan Aplikasi Brimo	35
Gambar 4.15 Fitur Pembayaran Pajak Dan Restribusi Aplikasi Brimo	36
Gambar 4.16 Produk Bri	36
Gambar 4.17 Produk Bri Group	37
Gambar 4.18 Halaman Aktivitas Aplikasi Brimo.....	38
Gambar 4.19 halaman Profil Aplikasi Brimo.....	39
Gambar 4.20 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Gambar 4.21 Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
Gambar 4.22 Responden Berdasarkan Usia	41
Gambar 4.23 Hasil Perhitungan UEQ (Mean Value per item).....	50
Gambar 4.24 Hasil Grafik Perhitungan UEQ (Skala <i>Mean</i> dan <i>Variance</i>).....	51
Gambar 4.25 Hasil Perhitungan Perbandingan Benchmark UEQ.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jawaban Responden.....	44
Tabel 4.2 Hasil Data Yang Sudah Ditransformasi.....	46
Tabel 4.3 Scale Mean Per Person	48
Tabel 4.4 Hasil Dari Perhitungan Mean, Variance Dan Standart Deviation.....	51
Tabel 4.5 Hasil Scale Mean Dan Variance.....	54
Tabel 4.6 Hasil Perhitungan Perbandingan Benchamark UEQ.....	53

