



EVALUASI DAN REKOMENDASI PENINGKATAN *USER EXPERIENCE* PADA APLIKASI ADIRAKU MENGGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)*

SKRIPSI

**Triyanto
20141019P**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

**Evaluasi dan rekomendasi peningkatan user experience
pada aplikasi adiraku menggunakan metode user
experience questionnaire**

**TRIYANTO
20141019P**

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

Pembimbing

**Palembang, 03 Agustus 2023
Fakultas Sains Teknologi
Universitas Bina Darma
Dekan,**



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


Universitas Bina Darma
Fakultas Sains Teknologi

Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI., MKM.

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "Evaluasi dan rekomendasi peningkatan user experience pada aplikasi adiraku menggunakan metode user experience questionnaire" Oleh-"Triyanto", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Kamis tanggal 03 Agustus 2023.

Komisi Penguji

1. Ketua : Nita Rosa Damayanti, M.Kom., Ph.D.

(.....)

2. Anggota : Rahayu Amalia, M.Kom

(.....)

3. Anggota : Muhamad Ariandi, M.Kom

(.....)

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

Universitas Bina Darma
Fakultas Sains Teknologi

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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Triyanto
NIM : 20141019P

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (skripsi) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau di Perguruan Tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkkan ke dalam daftar rujukan.
4. Saya bersedia tugas skripsi, yang saya hasilkan di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses publik secara daring.
5. Surat pernyataan ini Saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

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

Palembang, 03 Agustus 2023

Yang Membuat Pernyataan,



Triyanto
20141019P

HALAMAN MOTTO

“Jangan hanya merasa bisa, tapi juga harus bisa merasa”

(Triyanto)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk

1. Saudi (Alm) dan Supartini

Orang Tua saya yang telah mendukung dan mensupport saya baik dari segi materi, motivasi maupun do'a agar terselesaikannya Skripsi ini dan saya persembahkan Skripsi ini kepada beliau, semoga dapat menjadikan sedikit senyuman kebahagiaan di wajah Bapak dan Ibu.

ABSTRACT

PT. Adira Dinamika Multi Finance Tbk Bandar Jaya Branch or Adira Finance is one of the non-bank financing companies to serve a variety of financing such as motorized vehicles, both new and used. In supporting excellent service to customers, PT. Adira Dinamika Multi Finance Tbk has developed the Adiraku application. Through the Adiraku application, Adira Finance consumers and potential customers can apply for financing loans, check payment history and other multipurpose financing information. However, the fact is that the Adiraku application has not been optimally used by customers, so questions arise and require more in-depth analysis and research as to why this application has not been widely used by consumers. The purpose of this study is to identify and evaluate services to existing users in the Adiraku application so that they are able to support user satisfaction needs and provide recommendations for improving the information system needed at PT. Adira Dinamika Multi Finance Tbk Bandar Jaya Branch. Therefore, the authors are interested in analyzing user experience using the User Experience Questionnaire (UEQ) method. The expected result of the analysis is to find out the level of user experience and services that need to be evaluated so as to increase the use of the Adiraku application.

Keywords: *User Experience, User Experience Questionnaire (UEQ), Blackbox Testing*

ABSTRAK

PT. Adira Dinamika Multi *Finance* Tbk Cabang Bandar Jaya atau Adira *Finance* salah satu perusahaan pembiayaan non-bank untuk melayani beragam pembiayaan seperti kendaraan bermotor baik baru ataupun bekas. Dalam mendukung layanan yang prima kepada pelanggan, PT. Adira Dinamika Multi *Finance* Tbk telah membangun aplikasi Adiraku. Melalui aplikasi Adiraku ini, konsumen Adira *Finance* maupun calon konsumen dapat mengajukan kredit pembiayaan, mengecek riwayat pembayaran serta informasi pembiayaan multiguna lainnya. Namun fakta nya aplikasi Adiraku ini belum secara optimal dan ramai digunakan oleh pelanggan, sehingga timbul pertanyaan dan membutuhkan analisa dan riset lebih mendalam mengapa aplikasi ini belum banyak digunakan oleh konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi layanan kepada pengguna yang ada pada aplikasi Adiraku sehingga mampu mendukung kebutuhan kepuasan pengguna dan memberikan rekomendasi perbaikan sistem informasi yang dibutuhkan pada PT. Adira Dinamika Multi *Finance* Tbk Cabang Bandar Jaya. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan analisis pengalaman pengguna menggunakan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*. Hasil analisis yang diharapkan adalah ingin mengetahui tingkat *user experience* dan layanan yang perlu di evaluasi sehingga mampu meningkatkan penggunaan aplikasi Adiraku.

Kata Kunci : *User Experience, User Experience Questionnaire (UEQ), Pengujian Blackbox*

Kata Pengantar

Bismillahirrahmanirrahim,

Alhamdulillah, segala puji dan syukur hanya milik Allah SWT, yang telah memberikan kekuatan, kesabaran dan kesehatan kepada peneliti sehingga tulisan ini dapat diselesaikan.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Ibu Nita Rosa Damayanti, M.Kom., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing dan Ketua Program Studi Sistem Informasi.

2. Kepada teman – teman dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu atas dukungan yang telah diberikan dalam penyelesaian penelitian ini.

Peneliti menyadari masih banyak kekurangan yang terdapat dalam hasil penelitian ini. Saran dan kritik selalu diharapkan dari pembaca untuk perbaikan - perbaikan dimasa yang akan datang.

Palembang, Agustus 2023

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
 BAB I LATAR BELAKANG	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Rumusan Masalah	2
1.4 Tujuan Penelitian	2
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	3
 BAB II LANDASAN TEORI	 4
2.1 Definisi Evaluasi.....	4
2.2 User Experience	4
2.2.1 Definisi User Experience	4
2.2.2 Elemen <i>User Experience</i>	5
2.2.3 Keterkaitan Antar Disiplin	7
2.2.4 Prinsip Desain <i>User Experience</i>	7
2.3 Aplikasi Adiraku	8
2.3.1 Jenis Produk Layanan Adiraku	8
2.3.2 Kelebihan Adiraku.....	9
2.3.3 Kekurangan Adiraku.....	10
2.4 Framework User Experience	10
2.4.1 <i>Questinnnaire for User Interaction Satisfaction (QUIS)</i>	11
2.4.2 <i>Statistikal Product and Service Solution (SPSS)</i>	11
2.4.3 <i>System Usability Scale (SUS)</i>	13
2.5 User Experience Questionnaire (UEQ).....	13
2.6 UEQ Data Analysis Tool.....	17
2.7 Metode Kuantitatif.....	20
2.8 Metode Pengumpulan Data	21
2.9 Populasi dan Teknik Sampling.....	24
2.9.1 Pengertian Populasi.....	24
2.9.2 Pengertian Sampel.....	24

2.9.3	Jenis-Jenis Sampel.....	25
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1	Pendekatan Penelitian.....	27
3.2	Metode Pengumpulan Data	27
3.2.1	Observasi.....	27
3.2.2	Survei.....	28
3.2.3	Studi Literatur.....	28
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	28
3.4	Metode Analisis Data	29
3.4.1	Variabel Penelitian.....	30
3.4.2	Pembuatan Kuesioner.....	31
3.5	Kerangka Penelitian	36
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1	Gambaran Umum Aplikasi Adiraku.....	37
4.2	Pilot Study	37
4.2.1	Uji Validitas <i>Pearson Product Moment</i> (r hitung)	38
4.2.2	Uji Reliabilitas <i>Cronbach's Alpha</i>	39
4.3	Analisis Demografis.....	40
4.3.1	Hasil Analisis Demografis.....	40
4.3.2	Interpretasi dan Diskusi Hasil Analisis Demografis.....	43
4.4	Analisis Data Kuantitatif.....	44
4.4.1	Hasil Analisis Data Kuantitatif.....	44
4.4.2	Interpretasi dan Diskusi Hasil Analisis Data Kuantitatif.....	48
4.4.3	Interpretasi dan Diskusi Hasil Analisis Statistik Deskriptif	53
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	55
5.1	Kesimpulan.....	55
5.2	Saran	55
	DAFTAR PUSTAKA	57
	LAMPIRAN.....	60

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Variabel Penelitian	30
Tabel 4.1	Hasil uji validitas setiap item pada 30 responden	38
Tabel 4.2	Hasil uji reliabilitas pada 30	39
Tabel 4.3	Hasil uji validitas setiap variable	45
Tabel 4.4	Hasil uji validitas pada variabel <i>attractiveness</i>	45
Tabel 4.5	Hasil uji validitas pada variabel <i>perspicuity</i>	46
Tabel 4.6	Hasil Validitas.....	46
Tabel 4.7	Hasil uji validitas pada variabel <i>efficiency</i>	46
Tabel 4.8	Hasil uji validitas pada variabel <i>dependability</i>	47
Tabel 4.9	Hasil uji validitas pada variabel <i>stimulation</i>	47
Tabel 4.10	Hasil uji validitas pada variabel <i>novelty</i>	47
Tabel 4.11	Hasil uji reliabilitas.....	48
Tabel 4.12	Hasil analisis statistik deskriptif variabel <i>attractiveness</i>	49
Tabel 4.13	Hasil analisis statistik deskriptif variabel <i>perspicety</i>	49
Tabel 4.14	Hasil analisis statistik deskriptif variabel <i>efficiency</i>	50
Tabel 4.15	Hasil analisis statistik deskriptif variabel <i>dependability</i>	50
Tabel 4.16	Hasil analisis statistik deskriptif variabel <i>stimulation</i>	51
Tabel 4.17	Hasil analisis statistik deskriptif variabel <i>novelty</i>	51
Tabel 4.18	Interpretasi Nilai Perbandingan Benchmark.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Peningkatan atribut kualitas UX.....	6
Gambar 2.2	Hubungan antara berbagai disiplin akademis, praktek desain, dan bidang interdisipliner yang berkaitan dengan <i>Interaction Design</i>	7
Gambar 2.3	Tampilan aplikasi adiraku	10
Gambar 2.4	Struktur Skala UEQ (Schrepp, 2019)	15
Gambar 2.5	Kuesioner UEQ versi Bahasa Indonesia.....	16
Gambar 2.6	Tampilan halaman awal UEQ <i>Data Analysis Tool</i>	17
Gambar 2.7	Tampilan pemilihan bahasa di UEQ <i>Data Analysis Tool</i>	18
Gambar 2.8	Tampilan halaman untuk memasukkan data di UEQ <i>Data Analysis Tool</i>	18
Gambar 2.9	Hasil Pengolaan UEQ.....	19
Gambar 2.10	Tampilan perhitungan koefisien korelasi dan <i>Cronbach Alpha</i> di UEQ <i>Data Analysis Tool</i>	19
Gambar 2.11	Tampilan hasil nilai <i>benchmark</i> di UEQ <i>Data Analysis Tool</i>	20
Gambar 3.1	Penjelasan pada setiap item UEQ.....	32
Gambar 3.2	Kerangka Penelitian	36
Gambar 4.1	Jenis Kelamin.....	40
Gambar 4.2	Pendidikan terakhir	41
Gambar 4.3	Domisili	41
Gambar 4.4	Diagram Pengguna.....	42
Gambar 4.5	Intesitas Pengguna.....	42
Gambar 4.6	Nominal Transaksi.....	43
Gambar 4.7	Nilai skala UEQ aplikasi Adiraku	52
Gambar 4.8	Hasil <i>benchmark</i> nilai skala UEQ aplikasi Adiraku.....	53