



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE PT. SEMEN
BATURAJA MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE
QUESTIONNAIRE (UEQ)**

KARYA AKHIR

MUHAMMAD HIDAYAT

191410229

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2025**



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE PT. SEMEN
BATURAJA MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE
QUESTIONNAIRE (UEQ)**

**MUHAMMAD HIDAYAT
191410229**

**Karya akhir ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana
Komputer**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE PT. SEMEN BATURAJA MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)

MUHAMMAD HIDAYAT
191410229

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

Palembang, 28 February 2025

Fakultas Sains Teknologi

Universitas Bina Darma

Dekan,

Pembimbing,



Helda Yudlastuti, M.Kom.



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

HALAMAN PERSETUJUAN

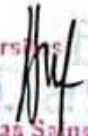
Skripsi Berjudul "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Website PT. Semen Baturaja Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)" Oleh Muhammad Hidayat (191410229) telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari Jumat tanggal 28 FEBRUARY 2025.

Komisi Penguji:

1. Ketua : Helda Yudiastuti, M.Kom.
2. Anggota : Evi Yulianingsih, M.M., M.Kom.
3. Anggota : Tri Oktarina, M.Kom.



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



Universitas Bina Darma
Fakultas Sains Teknologi

Dr. Ari Muzakir, S.Kom., M.Cs.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MUHAMMAD HIDAYAT

NIM : 191410229

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (Riset) 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, 28 February 2025

Yang membuat pernyataan,



MUHAMMAD HIDAYAT

191410229

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

"Ilmu tanpa agama adalah buta, agama tanpa ilmu adalah lumpuh."

– Albert Einstein

"Kesuksesan bukanlah kunci kebahagiaan. Kebahagiaanlah kunci kesuksesan.

Jika kamu mencintai apa yang kamu kerjakan, kamu akan sukses."

– Albert Schweitzer

"Jangan menyerah hanya karena apa yang kamu impikan terasa sulit. Hal-hal besar butuh waktu untuk dicapai."

Persembahan

Dengan rasa syukur yang mendalam kepada Tuhan Yang Maha Esa, karya ini saya persembahkan kepada:

- Kedua orang tua tercinta, yang selalu memberikan cinta, doa, dukungan, dan pengorbanan tanpa henti. Terima kasih atas segalanya.
- Keluarga besar, yang selalu menjadi sumber semangat dan motivasi dalam setiap langkah hidup saya.
- Dosen pembimbing dan seluruh pengajar, yang telah membimbing, mengarahkan, dan membagikan ilmunya dengan tulus selama proses pembelajaran.
- Teman-teman seperjuangan, yang telah menjadi tempat berbagi suka dan duka selama masa studi.
- Almamater tercinta, tempat saya menimba ilmu dan mengukir pengalaman berharga.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap website PT. Semen Baturaja menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). Website perusahaan menjadi salah satu media penting untuk menyampaikan informasi, mempromosikan produk, serta membangun citra perusahaan kepada masyarakat dan pelanggan. Oleh karena itu, pengalaman pengguna (*user experience*) yang baik sangat diperlukan agar website dapat memenuhi kebutuhan pengguna secara optimal. Metode UEQ digunakan untuk mengukur pengalaman pengguna berdasarkan enam aspek utama, yaitu daya tarik (*attractiveness*), kejelasan (*perspicuity*), efisiensi (*efficiency*), ketergantungan (*dependability*), stimulasi (*stimulation*), dan kebaruan (*novelty*). Data dikumpulkan melalui kuesioner yang diisi oleh pengguna website PT. Semen Baturaja. Responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah pengguna aktif website yang dipilih secara acak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa website PT. Semen Baturaja memiliki keunggulan dalam aspek *Efficiency* (*Good*) serta *Attractiveness*, *Perspicuity*, *Stimulation*, dan *Novelty* (*Above Average*), menandakan tampilan yang menarik, mudah dipahami, dan memiliki elemen kebaruan. Namun, aspek *Dependability* mendapat penilaian *Below Average*, menunjukkan kurangnya keandalan sistem dan fungsionalitas. Disimpulkan bahwa meskipun website memiliki performa baik, perbaikan pada aspek *Dependability* diperlukan agar pengalaman pengguna lebih optimal. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas website sesuai kebutuhan pengguna.

Kata Kunci: kepuasan pengguna, pengalaman pengguna, website, *User Experience Questionnaire* (UEQ), PT. Semen Baturaja.

ABSTRACT

This study aims to analyze user satisfaction with the PT Semen Baturaja website using the User Experience Questionnaire (UEQ) method. A corporate website is a key medium for delivering information, promoting products, and shaping the company's image. Therefore, a good user experience is essential to meet user needs effectively. The UEQ method assesses six aspects: attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation, and novelty. Data was collected through questionnaires completed by randomly selected active users of the PT Semen Baturaja website. The results show that the website performs well in Efficiency (Good) and excels in Attractiveness, Perspicuity, Stimulation, and Novelty (Above Average), indicating an appealing, easy-to-understand, and innovative interface. However, the Dependability aspect was rated Below Average, suggesting issues with reliability and functionality. In conclusion, although the website shows strong overall performance, improvements in Dependability are needed to enhance the user experience. The findings are expected to support the company's efforts in optimizing website quality based on user needs.

Keywords: user satisfaction, user experience, website, User Experience Questionnaire (UEQ), PT. Semen Baturaja

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya akhir yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Website PT. Semen Baturaja Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*” dengan baik. Karya akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program studi dan memperoleh gelar Sarjana.

Penulisan karya akhir ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, yang selalu memberikan doa, dukungan, dan motivasi tanpa henti selama proses penulisan karya akhir ini.
2. Ibu Dr. Sunda Ariana, M.P.d, M.M. Selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
3. Ibu Helda Yudiastuti, M.Kom selaku dosen Pembimbing karya akhir, yang telah memberikan arahan, masukan, dan bimbingan dengan penuh kesabaran sehingga karya akhir ini dapat terselesaikan.
4. Bapak Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI, MKM. Selaku Dekan Fakultas Sains Teknologi.
5. Ibu Evi Yulianingsih, M.M., M.Kom dan Ibu Tri Oktarina, M.Kom Selaku Dosen Penguji penulis yang telah membimbing dan memberikan masukan dalam perbaikan laporan penelitian.
6. Semua Dosen Pengajar Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan wawasan selama saya menempuh masa studi di universitas ini.
7. Pihak PT. Semen Baturaja, yang telah memberikan izin dan data yang diperlukan untuk mendukung penelitian ini.
8. Teman-teman dan rekan seperjuangan, yang selalu memberikan semangat, bantuan, dan dukungan moral selama proses penyusunan karya akhir ini.

Penulis menyadari bahwa karya akhir ini masih memiliki kekurangan.

Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga karya akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi kontribusi positif dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang analisis pengalaman pengguna.

Akhir kata, penulis berharap semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan rahmat dan berkah-Nya kepada semua pihak yang telah membantu.

Palembang, 28 February 2025

MUHAMMAD HIDAYAT

DAFTAR PUSTAKA

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR PUSTAKA.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Tinjauan Umum	6
2.1.1. Profil Perusahaan.....	6
2.1.2. Visi & Misi	6
2.1.3. Struktur Organisasi.....	7
2.2. Landasan Teori	8
2.2.1. Gambaran Umum Website PT. Semen Baturaja	8
2.2.1.1. Deskripsi Website	8
2.2.2. Pengalaman Pengguna (<i>User Experience</i> – UX).....	12
2.2.2.1. Definisi User Experience	12
2.2.2.2. Elemen-elemen User Experience.....	12
2.2.2.3. Relevansi UX dalam Website Perusahaan	13
2.2.3. Metode <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ).....	13
2.2.3.1. Definisi UEQ.....	13
2.2.3.2. UEQ Analysis Tool.....	16
2.2.4. Website sebagai Media Digital dan Evaluasi UX dalam Website.....	20
2.2.4.1. Definisi Website	20

2.2.4.2.	Kriteria Website yang Baik	20
2.2.4.3.	Evaluasi UX dalam Website Perusahaan	21
2.2.5.	Kerangka Teoretis.....	21
2.2.5.1.	Teori Pengalaman Pengguna (User Experience – UX)	21
2.2.5.2.	Teori Website sebagai Media Digital	22
2.2.5.3.	Variabel dalam Penelitian.....	22
2.2.5.4.	Model Kerangka Konseptual.....	23
2.2.6.	Penelitian Terdahulu	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		25
3.1.	Desain Penelitian	25
3.1.1.	Jenis Penelitian.....	25
3.1.2.	Pendekatan Penelitian	25
3.2.	Populasi dan Sampel Penelitian	25
3.2.1.	Populasi Penelitian.....	25
3.2.2.	Sampel Penelitian.....	26
3.3.	Metode Pengumpulan Data	26
3.3.1.	Observasi	26
3.3.2.	Studi Literatur	27
3.3.3.	Survei.....	27
3.4.	Instrumen Penelitian.....	27
3.4.1.	Jenis Instrumen	27
3.4.2.	Struktur Kuesioner	27
3.4.3.	Validitas dan Reliabilitas Instrumen	28
3.4.4.	Indikator Penelitian	29
3.4.5.	Pembuatan Kuesioner.....	30
3.5.	Metode Analisis Data.....	32
3.6.	Tahapan Penelitian	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		35
4.1.	Hasil Analisis Demografis.....	35
4.1.1.	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	35
4.1.2.	Karakteristik Berdasarkan Usia.....	35
4.1.3.	Frekuensi Penggunaan Website.....	36
4.1.4.	Tujuan Penggunaan Website.....	37
4.2.	Analisis Data.....	38
4.2.1.	Uji Validasi.....	38
4.2.2.	Uji Reliabilitas.....	41
4.2.3.	Hasil Analisis Statistik Deskriptif	41

4.3.	Pembahasan.....	45
4.3.1.	Pembahasan Uji Validitas	45
4.3.2.	Analisis Statistik Deskriptif	46
4.3.3.	Intrepretasi dan Diskusi Hasil Analisis Statistik Deskriptif	49
4.4.	Rekomendasi Perbaikan.....	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		51
5.1.	Kesimpulan.....	51
5.2.	Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA.....		53
LAMPIRAN.....		55



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi PT.Semen Baturaja. Tbk (PERSERO)	7
Gambar 2. 2 : Halaman Home	9
Gambar 2. 3 : Profil Perusahaan.....	9
Gambar 2. 4 : Produk dan Layanan	10
Gambar 2. 5 : Berita dan Publikasi.....	10
Gambar 2. 6 : Investor Relations.....	11
Gambar 2. 7 : Sustainability (Keberlanjutan).....	11
Gambar 2. 8 : Hubungi Kami (Contact Us).....	12
Gambar 2. 9 : ueq	14
Gambar 2. 10 : Struktur Skala UEQ (Schrepp, 2019)	16
Gambar 2. 11 : Contoh Item pada UEQ (Schrepp, 2019).....	16
Gambar 2. 12 : Tampilan awal.....	17
Gambar 2. 13 : Data	18
Gambar 2. 14 : Results.....	18
Gambar 2. 15 : Scale Consistency	19
Gambar 2. 16 : Benchmark	20
Gambar 2. 17 : Model Penelitian	23
Gambar 3. 1 Model Tahapan Penelitian.....	33
Gambar 4. 1 Diagram Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Gambar 4. 2 Diagram Karakteristik Berdasarkan Usia.....	36
Gambar 4. 3 Diagram Frekuensi Penggunaan Website	36
Gambar 4. 4 Diagram Tujuan Penggunaan Website.....	37
Gambar 4. 5 Gambar tabel r	39
Gambar 4. 6 Nilai rata-rata (mean)	47
Gambar 4. 7 hasil benchmark.....	48

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Dimensi UX dalam UEQ.....	28
Tabel 3. 2 Indikator Penelitian	29
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Attractiveness Variable	39
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Perspicuity Variable.....	40
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Efficiency Variable.....	40
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Dependability Variable	40
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Stimulation Variable	40
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Novelty Variable	41
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas Cronbach's Alpha	41
Tabel 4. 8 nilai rata-rata berdasarkan indeks nilai.....	42
Tabel 4. 9 Attractiveness variable.....	42
Tabel 4. 10 Perspicuity Variable	42
Tabel 4. 11 Efficiency Variable	43
Tabel 4. 12 Dependability Variable	43
Tabel 4. 13 Stimulation Variable	44
Tabel 4. 14 Novelty Variable	44
Tabel 4. 15 Hasil Validitas	45
Tabel 4. 16 Hasil Nilai rata Berdasarkan indikator	46
Tabel 4. 17 Hasil Perhitungan Nilai Rata-Rata Skala Metode UEQ.....	47