

**ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA MICROSOFT TEAMS
MENGUNAKAN *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE* (UEQ)**

SKRIPSI

Oleh:

**GILBERT SILABAN
NIM. 221121592**



**PROGRAM STUDI S-1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2026**

**USER EXPERIENCE ANALYSIS OF MICROSOFT TEAMS USING
THE *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE* (UEQ)**

UNDERGRADUATE THESIS

By:

**GILBERT SILABAN
ID NUMBER. 221121592**



**UNDERGRADUATE PROGRAM OF INFORMATION SYSTEM
FACULTY OF INFORMATICS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2026**

LEMBARAN PENGESAHAN

ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA MICROSOFT TEAMS MENGUNAKAN *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE* (UEQ)

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna

Mendapatkan Gelar Sarjana

Program Studi S-1 Sistem Informasi

Oleh:

GILBERT SILABAN

NIM. 221121592

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,


Hita, S.Kom., M.Ti.


Ricky Paian Limbong, S.Kom., M.Kom.

Medan, 29 Juli 2026

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
S-1 Sistem Informasi,


S-1 Sistem Informasi,


Tri Wulandari Ginting, S.Kom., M.Kom

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Sistem Informasi Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Gilbert Silaban

NIM : 221121592

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Skripsi dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Skripsi : Analisis Pengalaman Pengguna Microsoft Teams Menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ)

Tempat Penelitian : -

Alamat Tempat Penelitian : -

No. Telp. Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Skripsi tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian dan penulisan Skripsi tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Skripsi saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Skripsi saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 01 Juli 2026

Saya yang membuat pernyataan,



Gilbert Silaban

ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA MICROSOFT TEAMS MENGUNAKAN *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE* (UEQ)

Abstrak

Perkembangan teknologi digital dalam dunia pendidikan mendorong penggunaan platform kolaborasi seperti Microsoft Teams sebagai media pembelajaran daring dan hybrid. Oleh karena itu, kualitas pengalaman pengguna perlu dievaluasi untuk mengetahui sejauh mana platform mampu memenuhi kebutuhan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman pengguna Microsoft Teams menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ) berdasarkan enam dimensi, yaitu Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, dan Novelty. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa aktif di Kota Medan yang pernah menggunakan Microsoft Teams, dengan melibatkan 388 responden. Data diolah menggunakan UEQ Data Analysis Tool untuk memperoleh nilai evaluasi setiap dimensi dan IBM SPSS Statistics melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, serta uji One-Sample T-Test dengan nilai acuan positif UEQ sebesar 0,8. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Microsoft Teams memperoleh evaluasi positif pada seluruh dimensi UEQ berdasarkan benchmark dan pengujian statistik. Temuan ini menunjukkan bahwa Microsoft Teams mampu memberikan pengalaman pengguna yang baik sebagai platform pembelajaran digital.

Kata Kunci: *Pengalaman Pengguna, Microsoft Teams, User Experience Questionnaire (UEQ)*

Abstract

The development of digital technology in education has encouraged the use of collaboration platforms such as Microsoft Teams as a medium for online and hybrid learning. Therefore, the quality of user experience needs to be evaluated to determine how well the platform meets user needs. This study aims to analyze the user experience of Microsoft Teams using the User Experience Questionnaire (UEQ) method based on six dimensions: Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, and Novelty. This study employed a quantitative approach by distributing questionnaires to active university students in Medan City who had used Microsoft Teams, involving 388 respondents. The data were processed using the UEQ Data Analysis Tool to obtain evaluation scores for each dimension and IBM SPSS Statistics 25 through validity testing, reliability testing, normality testing, and One-Sample T-Test with the UEQ positive evaluation threshold value of 0.8. The results indicate that Microsoft Teams achieved positive evaluations across all UEQ dimensions based on benchmark results and statistical testing. These findings demonstrate that Microsoft Teams is able to provide a good user experience as a digital learning platform.

Keywords: *User Experience, Microsoft Teams, User Experience Questionnaire (UEQ)*

KATA PENGANTAR

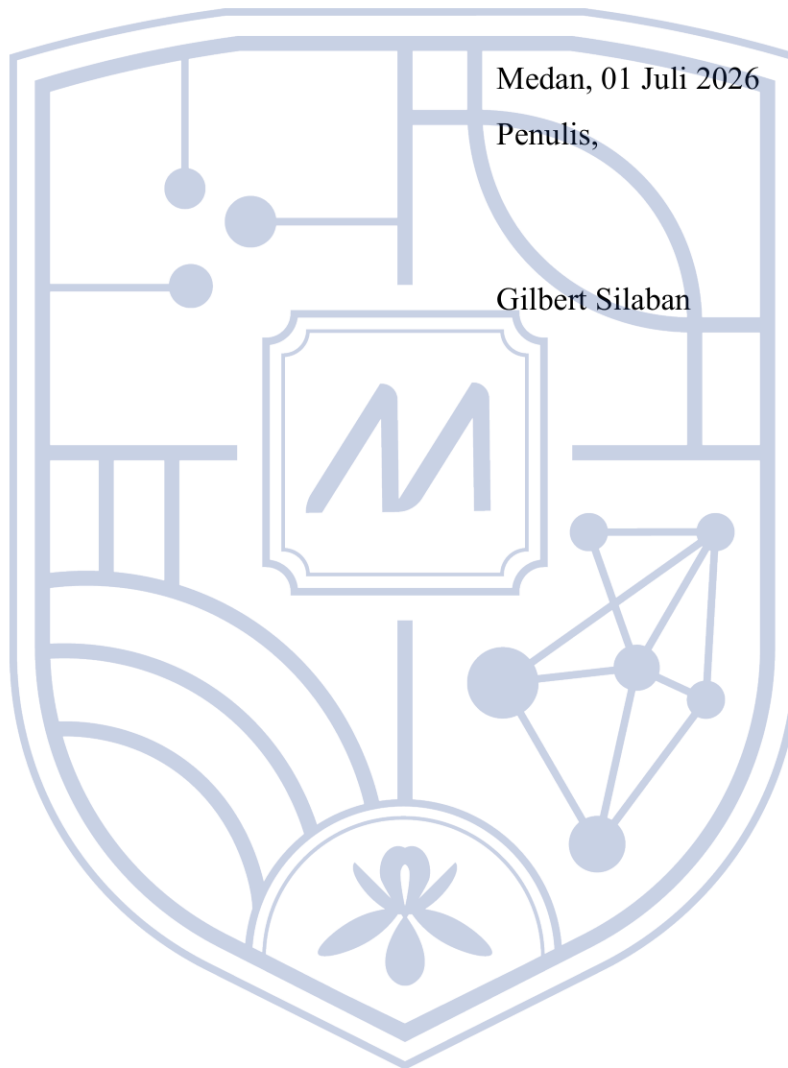
Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala kasih karunia, penyertaan, hikmat, dan berkat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Pengalaman Pengguna Microsoft Teams Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)"

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Informatika, Universitas Mikroskil.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penyelesaian penelitian ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Hita, S.Kom., M.Ti., selaku Dosen Pembimbing I.
2. Bapak Ricky Paian Limbong, S.Kom., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing II.
3. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Bapak Sunaryo Winardi, S.Kom., M.T., selaku Dekan Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
5. Ibu Tri Wulandari Ginting, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi S-1 Sistem Informasi Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
6. Kedua orang tua serta seluruh keluarga tercinta yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan moral maupun material, serta semangat yang tiada henti kepada penulis selama menempuh pendidikan hingga penyusunan skripsi ini
7. Seluruh responden penelitian yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner sehingga data yang diperlukan dalam penelitian ini dapat diperoleh dengan baik.
8. Seluruh teman-teman, sahabat, serta semua pihak yang telah membantu, memberikan dukungan, semangat, dan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi ini di masa mendatang. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat, menambah wawasan, serta menjadi referensi bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan, khususnya dalam penelitian mengenai pengalaman pengguna pada platform pembelajaran digital.



DAFTAR ISI

Abstrak	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Ruang Lingkup	6
BAB II KAJIAN LITERATUR.....	7
2.1 Interaksi Manusia dan Komputer (IMK).....	7
2.2 <i>User Interface</i> (UI)	7
2.3 <i>User Experience</i> (UX).....	8
2.4 <i>Platform</i> Kolaborasi Tim.....	9
2.5 Microsoft Teams	10
2.6 <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ).....	11
2.6.1 Struktur Skala <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ).....	12
2.6.2 <i>Benchmark User Experience Questionnaire</i> (UEQ).....	14
2.7 Teknik Pengambilan Sampel	15
2.7.1 <i>Probability Sampling</i>	15

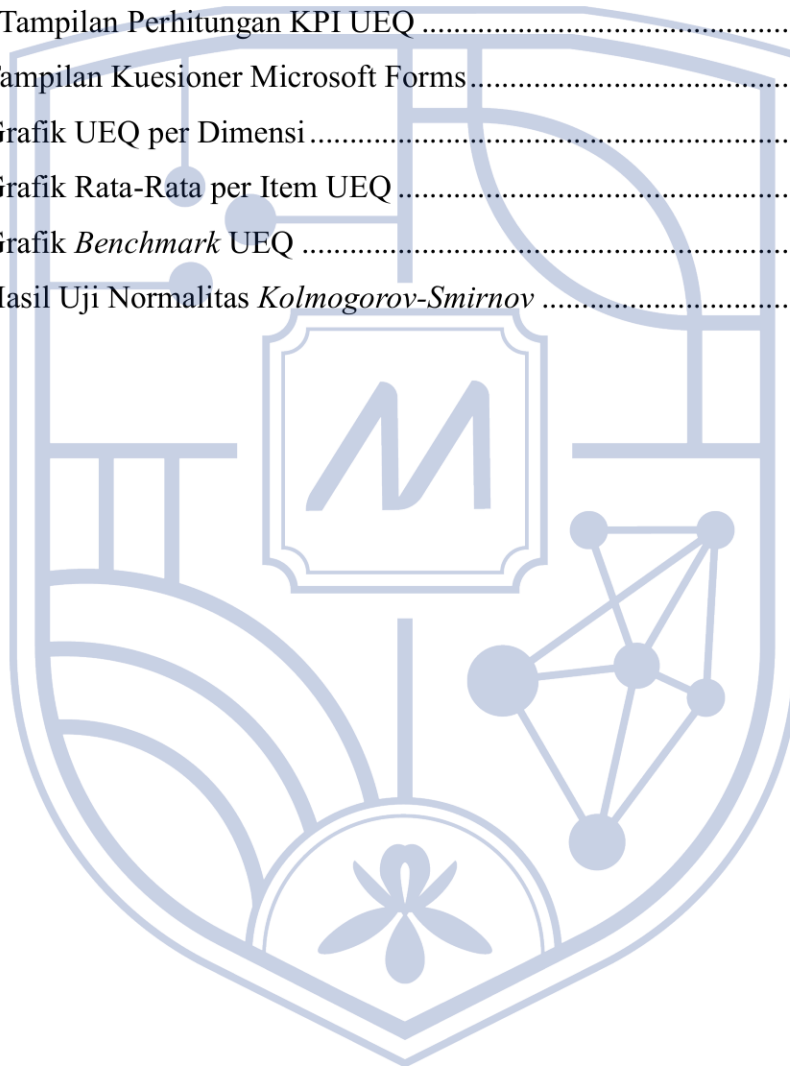
2.7.2 <i>Nonprobability Sampling</i>	16
2.8 Lemeshow.....	16
2.9 Skala Likert, Populasi, Sampel, dan Responden	17
2.9.1 Skala Likert	17
2.9.2 Populasi	18
2.9.3 Sampel	18
2.9.4 Responden	18
2.10 Pengujian Kualitas Data	19
2.10.1 Uji Validitas	19
2.10.2 Uji Reliabilitas.....	20
2.11 Uji Prasyarat Analisis	21
2.11.1 Uji Normalitas	21
2.12 Penelitian Terdahulu.....	21
2.13 Uji <i>One-Sample T-test</i>	28
2.14 Pengembangan Hipotesis.....	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	33
3.1 Tahapan Penelitian.....	33
3.2 Objek Penelitian	36
3.3 Populasi dan Sampel.....	54
3.3.1 Populasi Penelitian	54
3.3.2 Sampel Penelitian	54
3.4 Metode Pengumpulan Data	55
3.4.1 Observasi	56
3.4.2 Kuesioner.....	56
3.5 Metode Analisis Data	61

3.5.1 Analisis Data Deskriptif	61
3.5.2 Pengujian Kualitas Data	61
3.6 Uji Normalitas	62
3.7 Metode Penelitian <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ).....	62
3.7.1 UEQ <i>Data Analysis Tool</i>	63
3.8 Pengujian Hipotesis	70
3.8.1 Uji <i>One-Sample T-test</i>	70
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	72
4.1 Hasil Penelitian.....	72
4.1.1 Distribusi Kuesioner.....	72
4.1.2 Gambaran Umum Responden.....	72
4.1.3 Statistik Deskriptif.....	75
4.1.4 Hasil Uji Kualitas Data.....	77
4.1.5 Hasil Analisis Dengan Metode UEQ.....	80
4.1.6 Hasil Uji Normalitas.....	85
4.1.7 Uji Hipotesis.....	86
4.2 Pembahasan	91
4.2.1 Tingkat Pengalaman Pengguna Microsoft Teams Menggunakan Metode <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ).....	92
4.2.2 Evaluasi Nilai Rata-Rata Pengalaman Pengguna Microsoft Teams Berdasarkan Batas Positif UEQ.....	94
BAB V PENUTUP	97
5.1 Kesimpulan.....	97
5.2 Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN	106
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	115

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ).....	12
Gambar 2. 2 Kuesioner <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ)	13
Gambar 2. 3 Grafik <i>Benchmark User Experience Questionnaire</i> (UEQ)	14
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian.....	31
Gambar 3. 2 Tampilan Login Aplikasi Microsoft Teams	34
Gambar 3. 3 Tampilan <i>Classwork</i> Aplikasi Microsoft Teams	35
Gambar 3. 4 Tampilan <i>Home page Class</i> Microsoft Teams	36
Gambar 3. 5 Tampilan <i>Class Notebook</i> Aplikasi Microsoft Teams.....	37
Gambar 3. 6 Tampilan <i>Classwork</i> Aplikasi Microsoft Teams.....	38
Gambar 3. 7 Tampilan <i>Reflect</i> Aplikasi Microsoft Teams.....	39
Gambar 3. 8 Tampilan <i>Assignments</i> Aplikasi Microsoft Teams	40
Gambar 3. 9 Tampilan <i>Channel Posts</i> Aplikasi Microsoft Teams.....	41
Gambar 3. 10 Tampilan <i>Channel Shared</i> Aplikasi Microsoft Teams	42
Gambar 3. 11 Tampilan <i>Notes</i> Aplikasi Microsoft Teams.....	43
Gambar 3. 12 Tampilan <i>Chat</i> Aplikasi Microsoft Teams.....	44
Gambar 3. 13 Tampilan <i>Action and Apps</i> Aplikasi Microsoft Teams	45
Gambar 3. 14 Tampilan <i>Live meeting</i> Aplikasi Microsoft Teams	46
Gambar 3. 15 Tampilan <i>Recap</i> Aplikasi Microsoft Teams	47
Gambar 3. 16 Tampilan <i>Calendar</i> Aplikasi Microsoft Teams.....	48
Gambar 3. 17 Tampilan <i>Activity</i> Aplikasi Microsoft Teams.....	49
Gambar 3. 18 Tampilan <i>OneDrive</i> Aplikasi Microsoft Teams	50
Gambar 3. 19 Tampilan <i>Apps</i> Aplikasi Microsoft Teams.....	51
Gambar 3. 20 Tampilan Halaman Awal <i>UEQ Data Analysis Tool</i>	62
Gambar 3. 21 Tampilan <i>Input Data</i> Kuesioner UEQ	63
Gambar 3. 22 Tampilan Transformasi <i>Data</i> dan <i>Mean</i> per Responden	63
Gambar 3. 23 Tampilan Hasil Perhitungan <i>Mean</i> dan Variansi UEQ	64
Gambar 3. 24 Tampilan Visualisasi <i>Mean</i> per <i>Item</i> dan <i>Pragmatic & Hedonic Quality</i>	64

Gambar 3. 25 Tampilan <i>Confidence Intervals</i> UEQ.....	65
Gambar 3. 26 Tampilan Distribusi Jawaban Responden	65
Gambar 3. 27 Tampilan Uji Konsistensi dan Reliabilitas	66
Gambar 3. 28 Tampilan <i>Benchmark</i> UEQ.....	66
Gambar 3. 29 Tampilan Deteksi Ketidakkonsistenan Data	67
Gambar 3. 30 Tampilan Informasi Kebutuhan Jumlah Sampel.....	67
Gambar 3. 31 Tampilan Perhitungan KPI UEQ	68
Gambar 4. 1 Tampilan Kuesioner Microsoft Forms.....	70
Gambar 4. 2 Grafik UEQ per Dimensi	79
Gambar 4. 3 Grafik Rata-Rata per Item UEQ	83
Gambar 4. 4 Grafik <i>Benchmark</i> UEQ	85
Gambar 4. 6 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	86



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Transformasi Data.....	18
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	54
Tabel 3. 2 Kuesioner <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ).....	55
Tabel 4. 1 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	71
Tabel 4. 2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	71
Tabel 4. 3 Karakteristik responden berdasarkan asal perguruan tinggi	72
Tabel 4. 4 Karakteristik responden berdasarkan semester.....	72
Tabel 4. 5 Karakteristik berdasarkan seberapa sering menggunakan Microsoft Teams	73
Tabel 4. 6 Hasil Uji Statistik Deskriptif	73
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	76
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	77
Tabel 4. 9 Nilai Hasil UEQ per Dimensi	78
Tabel 4. 10 Nilai <i>Attractiveness</i> , <i>Pragmatic Quality</i> , dan <i>Hedonic Quality</i>	79
Tabel 4. 11 Nilai Rata-rata Setiap Item UEQ	82
Tabel 4. 12 Hasil <i>Benchmark User Experience Questionnaire</i> (UEQ)	84
Tabel 4. 14 Nilai Rata-Rata <i>One Sample</i> Variabel <i>Attractiveness</i>	87
Tabel 4. 15 Hasil <i>Uji One Sample T-Test</i> Variabel <i>Attractiveness</i>	87
Tabel 4. 16 Nilai Rata-Rata <i>One Sample</i> Variabel <i>Perspicuity</i>	88
Tabel 4. 17 Hasil <i>Uji One Sample T-Test</i> Variabel <i>Perspicuity</i>	88
Tabel 4. 18 Nilai Rata-Rata <i>One Sample</i> Variabel <i>Efficiency</i>	88
Tabel 4. 19 Hasil <i>Uji One Sample T-Test Efficiency</i>	89
Tabel 4. 20 Nilai Rata-Rata <i>One Sample</i> Variabel <i>Dependability</i>	89
Tabel 4. 21 Hasil <i>Uji One Sample T-Test Dependability</i>	89
Tabel 4. 22 Nilai Rata-Rata <i>One Sample</i> Variabel <i>Stimulation</i>	90
Tabel 4. 23 Hasil <i>Uji One Sample T-Test Stimulation</i>	90
Tabel 4. 24 Nilai Rata-Rata <i>One Sample</i> Variabel <i>Novelty</i>	91
Tabel 4. 25 Hasil <i>Uji One Sample T-Test Novelty</i>	91

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tahapan Orientasi Data Mentah Ke Standar UEQ.....	106
Lampiran 2 Perguruan Tinggi yang menggunakan Microsoft Teams	108
Lampiran 3 Penyebaran Kuesioner.....	109

