

**PENGUKURAN USER EXPERIENCE APLIKASI MOBIL
LAYANAN FINANSIAL “OVO” DENGAN MENGGUNAKAN
METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)**

PROYEK

Oleh:

**ANGELA
NIM: 14.211.1117
YAPET HARITA
NIM: 14.211.2651
JACKSON
NIM: 15.211.0518**

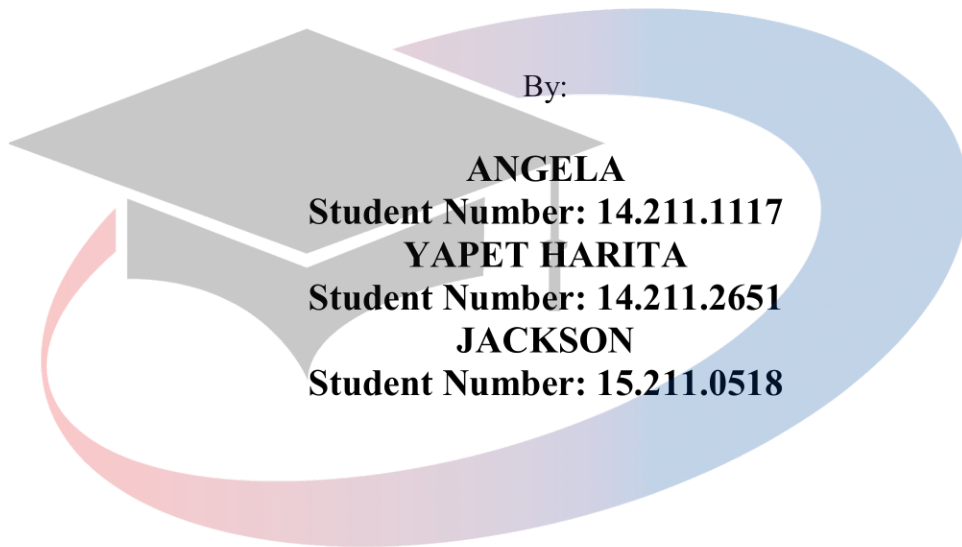
UNIVERSITAS
MIKROSKIL



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
MIKROSKIL
MEDAN
2020**

**“OVO” FINANCIAL SERVICES MOBILE APPLICATION USER
EXPERIENCE MEASUREMENT USING USER EXPERIENCE
QUESTIONNAIRE (UEQ) METHOD**

FINAL PROJECT



By:

ANGELA

Student Number: 14.211.1117

YAPET HARITA

Student Number: 14.211.2651

JACKSON

Student Number: 15.211.0518

**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**STUDY PROGRAM OF INFORMATION SYSTEM
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
MIKROSKIL
MEDAN
2020**

LEMBARAN PENGESAHAN

**PENGUKURAN USER EXPERIENCE APLIKASI MOBIL
LAYANAN FINANSIAL "OVO" DENGAN MENGGUNAKAN
METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)**

PROYEK

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Sistem Informasi

o Oleh:

ANGELA

NIM: 14.211.1117

YAPET HARITA

NIM: 14.211.2651

JACKSON

NIM: 15.211.0518

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing,

Gunawan, S.Kom., M.T.I

Medan, Januari 2020

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Progam Studi
Sistem Informasi,



Rin Rin Meilan Salim, S.Kom., M.Kom.

HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Angela
NIM : 14.211.1117
Peminatan : e-Bisnis

Saya telah melaksanakan penelitian Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Pengukuran *User Experience* Aplikasi Mobil Layanan Finansial "OVO" dengan Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)

Tempat Penelitian : -
Alamat Tempat Penelitian : -
No. Telepon Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir 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 STMIK 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 STMIK Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan Tugas Akhir 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 Tugas Akhir 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 manapun.

Medan, Januari 2020

Saya yang membuat pernyataan,



Angela

HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Yapet Harita
NIM : 14.211.2651
Peminatan : Sistem *Enterprise*

Saya telah melaksanakan penelitian Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Pengukuran *User Experience* Aplikasi Mobil Layanan Finansial "OVO" dengan Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)

Tempat Penelitian : -
Alamat Tempat Penelitian : -
No. Telepon Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir 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 STMIK 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 STMIK Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan Tugas Akhir 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 Tugas Akhir 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 manapun.

Medan, Januari 2020

Saya yang membuat pernyataan,


Yapet Harita

HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Jackson
NIM : 14.211.0518
Peminatan : e-Bisnis

Saya telah melaksanakan penelitian Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Pengukuran *User Experience* Aplikasi Mobil Layanan Finansial "OVO" dengan Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)
Tempat Penelitian : -
Alamat Tempat Penelitian : -
No. Telepon Tempat Penelitian : -

Selubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir 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 STMIK 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 STMIK Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan Tugas Akhir 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 Tugas Akhir 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 manapun.

Medan, Januari 2020
Saya yang membuat pernyataan,



PENGUKURAN USER EXPERIENCE APLIKASI MOBIL LAYANAN FINANSIAL “OVO” DENGAN MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)

RINGKASAN EKSEKUTIF

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui level user experience aplikasi mobil OVO, menggali persoalan dan persepsi yang ditimbulkan dari interaksi pengguna OVO untuk dijadikan perbaikan antarmuka yang dapat meningkatkan level user experience pada aplikasi mobil “OVO” dengan metode User Experience Questionnaire (UEQ). Pembahasan dalam penelitian ini adalah berdasarkan skala user experience (Daya Tarik, Kejelasan, Efisiensi, Ketepatan, Stimulasi, dan Kebaruan). Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 46 responden. Nilai rata-rata dari skala Daya Tarik adalah 1,431(diatas rata-rata), Kejelasan adalah 1.408 (diatas rata-rata), Efisiensi adalah 1.348(diatas rata-rata), Ketepatan adalah 1.228(diatas rata-rata), Stimulasi adalah 1.147(diatas rata-rata), dan Kebaruan memperoleh nilai paling rendah yaitu 1.038(diatas rata-rata). Dari hasil benchmark tersebut, aplikasi mobil layanan finansial “OVO” dari semua skala sudah mendapat nilai diatas rata-rata sehingga mendapat kategori bagus (good).

Kata kunci: OVO, Skala, UEQ, Nilai

EXECUTIVE SUMMARY

This study aims to determine the level of user experience OVO mobile application, explore the problems and perceptions arising from OVO user interactions to be used as interface improvements that can increase the level of user experience in "OVO" mobile applications using the User Experience Questionnaire (UEQ) method. The discussion in this research is based on the scale of user experience (Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Accuracy, Stimulation, and Novelty). Data collection was carried out by distributing questionnaires to 46 respondents. The average value from attractiveness scale was 1.431(above average), perspicuity scale was 1.408(above average), efficiency scale was 1.348 (above average), accuracy scale was 1.228(above average), stimulation scale was 1.147(above average), and novelty scale obtained the lowest value which was 1.038 (above average). From the results of these benchmarks, financial service mobile applications "OVO" of all scales have scored above average so that it gets a good category (good).

Keywords: OVO, Scale, UEQ, Score

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Tugas akhir ini merupakan salah satu persyaratan dalam penyelesaian studi pada Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan. Pada penulisan tugas akhir ini, penulis mengambil judul “Pengukuran *User Experience* Aplikasi Mobil Layanan Finansial “OVO” dengan Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)”.

Selama penyusunan tugas akhir ini, penulis telah banyak memperoleh bimbingan, nasihat, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Gunawan, S.Kom., M.T.I., selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini.
2. Ibu Catherine, S.Kom., M.MSI., selaku Pendamping Pembimbing yang juga telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini.
3. Ibu Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan.
4. Bapak Dr. Pahala Sirait, S.T., M.Kom., selaku Ketua STMIK Mikroskil Medan.
5. Bapak Djoni, S.Kom., M.T.I., selaku Wakil Ketua I STMIK Mikroskil Medan.
6. Ibu Chatrine Sylvia, S.Kom., M.MSI., selaku Sekretaris Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan.
7. Kedua orang tua yang selalu memberikan doa dan dukungan yang tiada hentinya.
8. Teman-teman yang sudah memberikan dukungan untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih kurang sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat menghargai saran dan kritik dari pembaca.

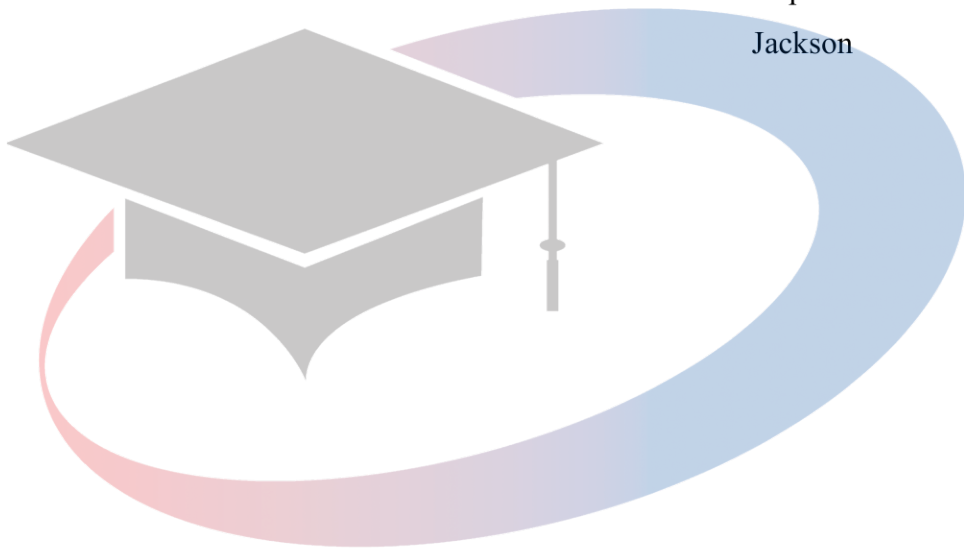
Medan, Januari 2020

Penulis,

Angela

Yapet Harita

Jackson



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR ISI

<u>RINGKASAN EKSEKUTIF</u>	i
<u>KATA PENGANTAR</u>	ii
<u>DAFTAR ISI</u>	iv
<u>DAFTAR GAMBAR</u>	vi
<u>DAFTAR TABEL</u>	viii
<u>DAFTAR LAMPIRAN</u>	ix
<u>BAB I PENDAHULUAN</u>	1
1.1 <u>Latar Belakang Proyek</u>	1
1.2 <u>Ruang Lingkup Proyek</u>	2
1.3 <u>Tujuan Proyek</u>	2
1.4 <u>Rencana Pelaksanaan Proyek</u>	2
1.4.1 <u>Personil Proyek</u>	2
1.4.2 <u>Jadwal Pelaksanaan Proyek</u>	3
<u>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</u>	4
2.1 <u>Interaksi Manusia dan Komputer (IMK)</u>	4
2.2 <u>User Interface (UI)</u>	8
2.3 <u>User Experience (UX)</u>	13
2.4 <u>User Experience Questionnaire (UEQ)</u>	13
2.4.1 <u>Daftar Pertanyaan UEQ</u>	14
2.4.2 <u>Aturan dan Cara Menghitung UEQ</u>	15
2.4.3 <u>Kesimpulan dari Skor UEQ</u>	20
<u>BAB III PELAKSANAAN</u>	21
3.1 <u>Objek Penelitian</u>	21
3.2 <u>Metode Pengumpulan Data</u>	31
3.3 <u>Rancangan Penelitian</u>	32
3.4 <u>Metode Analisis Data</u>	33
<u>BAB IV HASIL</u>	35
4.1 <u>Gambaran Umum Responden</u>	35
4.2 <u>Analisis Hasil</u>	41

<u>BAB V PENUTUP</u>	56
<u>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</u>	64



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Interaksi Manusia-Komputer	4
Gambar 2.2 CSCW	7
Gambar 2.3 Struktur Skala yang Diasumsikan UEQ dan Item Bahasa Inggris per Skala	14
Gambar 2.4 <i>User Experience Questionnaire</i>	15
Gambar 2.5 <i>Data Analysis Tools</i>	15
Gambar 2.6 Perbandingan Dua Versi Produk Hipotesis	16
Gambar 2.7 Gambar dari Produk dengan Hasil yang Baik	17
Gambar 2.8 Grafik <i>Benchmark</i> untuk Produk Hipotesis	19
Gambar 2.9 Contoh Respon	19
Gambar 3.1 Logo OVO	21
Gambar 3.2 Aplikasi OVO	22
Gambar 3.3 Tampilan Awal Aplikasi OVO	24
Gambar 3.4 Tampilan <i>Join Now (Sign Up)</i>	24
Gambar 3.5 Tampilan <i>Home</i> Aplikasi OVO	26
Gambar 3.6 Tampilan Halaman <i>Deals</i>	26
Gambar 3.7 Tampilan Halaman <i>Finance</i> Bagi <i>Member OVO Club</i>	27
Gambar 3.8 Tampilan Halaman <i>Finance</i> Bagi <i>Member OVO Premier</i>	28
Gambar 3.9 Tampilan Halaman <i>Wallet</i>	28
Gambar 3.10 Tampilan Halaman <i>History</i>	29
Gambar 3.11 Tampilan Halaman <i>Notification</i>	29
Gambar 3.12 Tampilan Halaman <i>Settings</i>	30
Gambar 3.13 Tampilan Halaman <i>Edit Profile</i>	31
Gambar 3.14 Tahapan Rancangan Penelitian	32
Gambar 4.1 Jumlah Responden Menurut Stambuk	35
Gambar 4.2 Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin	36
Gambar 4.3 Jumlah Responden Menurut Jadwal Kelas Proyek	36
Gambar 4.4 Grafik Rata-Rata Penilaian Responden per Item Pertanyaan	37
Gambar 4.5 Grafik Rata-Rata per Item Pertanyaan	42

Gambar 4.6 Grafik Perbandingan Rata-Rata Antar Setiap Skala	43
Gambar 4.7 Grafik Perbandingan Rata-Rata per Kelompok Skala.....	49
Gambar 4.8 Grafik <i>Benchmark</i>	54



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pembagian Tugas Personil Proyek	3
Tabel 1.2 Jadwal Pelaksanaan Proyek	3
Tabel 3.1 Responden Penelitian	32
Tabel 3.2 Kategori Hasil Produk	34
Tabel 4.1 Tabel Tranformasi Nilai	38
Tabel 4.2 Total Jumlah Pemilih Jawaban per Item Skala Daya Tarik	39
Tabel 4.3 Total Jumlah Pemilih Jawaban per Item Skala Kejelasan	39
Tabel 4.4 Total Jumlah Pemilih Jawaban per Item Skala Efisiensi	39
Tabel 4.5 Total Jumlah Pemilih Jawaban per Item Skala Ketepatan	40
Tabel 4.6 Total Jumlah Pemilih Jawaban per Item Skala Stimulasi	40
Tabel 4.7 Total Jumlah Pemilih Jawaban per Item Skala Kebaruan	41
Tabel 4.8 <i>Mean</i>, <i>Varian</i>, dan <i>Standar Deviasi</i>	41
Tabel 4.9 <i>Mean</i> dan <i>Variance</i> per Skala	43
Tabel 4.10 Jumlah Pemilih Jawaban per Item Skala Daya Tarik	44
Tabel 4.11 Jumlah Pemilih Jawaban per Item Skala Kejelasan	45
Tabel 4.12 Jumlah Pemilih Jawaban per Item Skala Efisiensi	46
Tabel 4.13 Jumlah Pemilih Jawaban per Item Skala Ketepatan	46
Tabel 4.14 Jumlah Pemilih Jawaban per Item Skala Stimulasi	47
Tabel 4.15 Jumlah Pemilih Jawaban per Item Skala Kebaruan	48
Tabel 4.16 Rata-Rata Kelompok Skala	49
Tabel 4.17 Tabel Kepercayaan per Item	50
Tabel 4.18 Interval kepercayaan	51
Tabel 4.19 <i>Cronbach's Alpha</i> Skala Daya Tarik	51
Tabel 4.20 <i>Cronbach's Alpha</i> Skala Kejelasan	52
Tabel 4.21 <i>Cronbach's Alpha</i> Skala Efisiensi	52
Tabel 4.22 <i>Cronbach's Alpha</i> Skala Ketepatan	52
Tabel 4.23 <i>Cronbach's Alpha</i> Skala Stimulasi	53
Tabel 4.24 <i>Cronbach's Alpha</i> Skala Kebaruan	53
Tabel 4.25 Tabel <i>Benchmark</i>	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	59
Lampiran 2 Contoh Kuesioner Penelitian yang Telah Diisi	61
Lampiran 3 Rekapitulasi Kuesioner Penelitian	63

