

**ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA PADA SISTEM OPERASI  
WINDOWS 11 MENGGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE*  
*QUESTIONNAIRE (UEQ)***

**Tugas Akhir**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana Sistem  
Informasi



**Lukas William Wijaya**

**NPM: 191710077**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2023**

# HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA PADA SISTEM OPERASI WINDOWS 11 MENGGUNAKAN METODE  
USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)

yang disusun oleh

Lukas William Wijaya

191710077

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 26 Juli 2023

Dosen Pembimbing 1	: FL. Spty Rahayu, S.T.,M.Kom.	Keterangan
Dosen Pembimbing 2	: Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		Telah Menyetujui
Penguji 1	: FL. Spty Rahayu, S.T.,M.Kom.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Elisabeth Marsella, S.S., M.Li.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Julius Galih Prima Negara, S.Kom, M.T.I	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 26 Juli 2023

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Dr. A. Teguh Siswanto, M.Sc.

Dokumen ini merupakan dokumen resmi UAJY yang tidak memerlukan tanda tangan karena dihasilkan secara elektronik oleh Sistem Bimbingan UAJY. UAJY bertanggung jawab penuh atas informasi yang tertera di dalam dokumen ini

**LEMBAR PENYATAAN**  
**Orisinalitas & Publikasi Ilmiah**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Lukas William Wijaya  
NPM : 191710077  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Teknologi Industri  
Judul Penelitian : ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA PADA SISTEM OPERASI *WINDOWS 11* MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)

Menyatakan dengan ini:

1. Skripsi ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak merupakan salinan sebagian atau keseluruhan dari karya orang lain.
2. Memberikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta, berupa Hak Bebas Royalti non eksklusif (*Non-Exclusive-Royalty-Free Right*) atas Penelitian ini, dan berhak menyimpan, mengelola dalam pangkalan data, mendistribusikan, serta menampilkan untuk kepentingan akademis, tanpa perlu meminta izin selama tetap mencantumkan nama penulis.
3. Bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum yang mengikuti atas pelanggaran Hak Cipta dalam pembuatan Skripsi ini.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 26 Juli 2023  
Yang menyatakan,



Lukas William Wijaya  
191710077

## PRAKATA

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan petunjuk-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian Tugas Akhir dengan judul "Analisis Pengalaman Pengguna Pada Sistem Operasi *Windows 11* Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*". Penulisan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas Teknologi Industri, program studi Sistem Informasi. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena terdapat keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki. Oleh karena itu, peneliti dengan tulus memohon maaf atas segala kesalahan yang tidak disengaja dalam penulisan skripsi ini.

Dalam pembuatan penelitian ini, peneliti sangat berterima kasih atas bantuan dan dukungan yang diterima dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa memberikan keberadaan dan kemudahan bagi penulis dalam melakukan penelitian dan menyusun Tugas Akhir ini.
2. Orang tua dan seluruh keluarga yang memberikan dukungan tanpa henti kepada peneliti.
3. Ibu FL. Spty Rahayu, S.T.,M.Kom. dan Ibu Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng., selaku dosen pembimbing I dan II yang telah membantu dan memberikan arahan serta masukan yang berharga terkait Tugas Akhir ini.
4. Seluruh dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah berbagi ilmu dan memberikan masukan kepada peneliti.
5. Teman-teman dekat yang memberikan dukungan dan semangat kepada peneliti.
6. Serta kepada semua pihak lain yang belum disebutkan, peneliti mengucapkan terima kasih atas segala bantuan dan dukungannya.

## ABSTRAK

*Windows 11* merupakan produk terbaru yang diluncurkan oleh *Microsoft*. Ketika penelitian ini dibuat, *Windows 11* baru memiliki pengguna secara global sebesar 15,54%. Walaupun jumlah penggunanya masih jauh lebih sedikit dibandingkan *Windows 10* yang mencapai 70,3%, tetapi dimasa depan tingkat adopsi dari *Windows 11* akan terus meningkat. Namun dibalik peningkatan adopsi yang terus meningkat, terdapat masalah yang dirasakan pengguna sehingga membuat pengguna merasa tidak nyaman dalam menggunakannya seperti sistem operasi yang berjalan lambat, dan aplikasi tidak berjalan dengan semestinya. Masalah tersebut dapat mempengaruhi *user experience*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkatan *user experience* yang dialami pengguna dengan memakai metode *User Experience Questionnaire* (UEQ), Penelitian ini mendapatkan jumlah responden sebanyak 117 orang yang dibagikan melalui sosial media. Berdasarkan hasil yang didapatkan dari responden, sistem operasi *Windows 11* mendapatkan nilai evaluasi positif yang jika diurutkan dari yang tertinggi yaitu pada aspek Daya Tarik sebesar 1,21, Kejelasan sebesar 1,12, Stimulasi sebesar 1,01, Efisiensi sebesar 0,95, dan Ketepatan sebesar 0,89. Selain itu terdapat aspek Kebaruan yang mendapatkan nilai evaluasi netral sebesar 0,49. Rekomendasi yang dapat dilakukan untuk memperbaiki *user experience Windows 11* adalah dengan melakukan perbaikan pada aspek kebaruan, seperti menambahkan fitur-fitur baru yang belum ada sebelumnya, serta mengubah tampilan menjadi lebih menarik.

**Kata kunci:** analisis; *user experience*; *User Experience Questionnaire*; sistem operasi; *Windows 11*.

## ABSTRACT

*Windows 11 is the latest product launched by Microsoft. At the time of this study, Windows 11 had a global user base of only 15.54%. Although the number of users is still significantly lower compared to Windows 10, which reached 70.3%, the adoption rate of Windows 11 is expected to increase in the future. However, alongside the increasing adoption, users have encountered issues that make them feel uncomfortable while using Windows 11, such as slow system performance and malfunctioning applications. These problems can significantly impact user experience. The aim of this study is to assess the level of user experience using the User Experience Questionnaire (UEQ) method. This study involved 117 respondents who were shared through social media. Based on the obtained results, Windows 11 received positive evaluation scores, with the highest ratings in Attractiveness at 1.21, Clarity at 1.12, Stimulation at 1.01, Efficiency at 0.95, and Dependability at 0.89. Additionally, the Innovation aspect received a neutral evaluation score of 0.49. Recommendations to enhance the user experience of Windows 11 include improving the innovation aspect by adding new features that were not present in previous versions and revamping the interface to make it more appealing and distinct from Windows 10.*

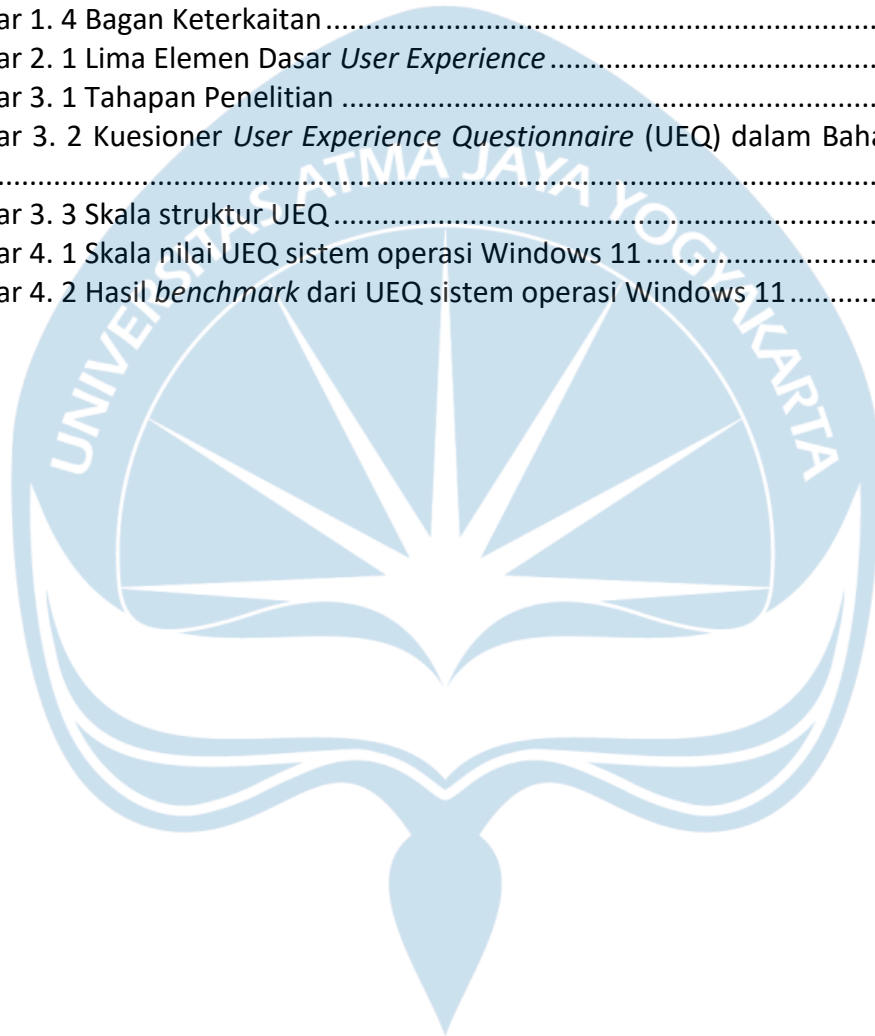
**Keywords:** *analysis; user experience; User Experience Questionnaire; operating system; Windows 11.*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>LEMBAR PENYATAAN</b> .....	iii
<b>PRAKATA</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Pertanyaan Penelitian .....	4
1.4. Tujuan.....	4
1.5. Batasan Masalah .....	4
1.6. Manfaat Penelitian.....	5
1.7. Bagan Keterkaitan .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1. Studi Sebelumnya.....	6
2.2. Dasar Teori .....	11
2.2.1. User Experience .....	11
2.2.2. Windows .....	12
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>14</b>
3.1. Waktu Penelitian.....	14
3.2. Metode Penelitian.....	14
3.3.1. Studi Literatur .....	15
3.3.2. Penentuan Sampel Penelitian.....	16
3.3.3. Pengumpulan Data .....	17
3.3.4. Pengolahan Data.....	18
3.3.5. Analisis <i>User Experience</i> .....	19
3.3.6. Penyusunan Laporan .....	21
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>22</b>
4.1. Hasil Pengolahan Data .....	22
4.2. Pembahasan Hasil .....	28
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>32</b>
5.1. Kesimpulan.....	32
5.2. Saran.....	33

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tingkat kepemilikan komputer dari tahun 2005 sampai 2019 (Statista)	1
Gambar 1. 2 <i>Market share Windows</i> (Statcounter GlobalStats)	2
Gambar 1. 3 <i>Market share Windows</i> Sejak Oktober 2021 (Statcounter GlobalStats)	3
Gambar 1. 4 Bagan Keterkaitan	5
Gambar 2. 1 Lima Elemen Dasar <i>User Experience</i>	11
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	15
Gambar 3. 2 Kuesioner <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ) dalam Bahasa Indonesia	18
Gambar 3. 3 Skala struktur UEQ	20
Gambar 4. 1 Skala nilai UEQ sistem operasi Windows 11	25
Gambar 4. 2 Hasil <i>benchmark</i> dari UEQ sistem operasi Windows 11	27





## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian .....	8
Tabel 3. 1 Skala penilaian.....	21
Tabel 4. 1 Skala penilaian.....	22
Tabel 4. 2 Hasil statistik deskriptif pada aspek Daya Tarik.....	22
Tabel 4. 3 Hasil statistik deskriptif pada aspek Kejelasan.....	23
Tabel 4. 4 Hasil statistik deskriptif pada aspek Efisiensi.....	23
Tabel 4. 5 Hasil statistik deskriptif pada aspek Ketepatan .....	24
Tabel 4. 6 Hasil statistik deskriptif pada aspek Stimulasi .....	24
Tabel 4. 7 Hasil statistik deskriptif pada aspek Kebaruan .....	25
Tabel 4. 8 Kualitas Pragmatis dan Hedonis.....	27
Tabel 4. 9 Hasil evaluasi <i>Windows 11</i> dengan metode UEQ.....	28

