

Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi DANA
Menggunakan *User Experience Questionnaire*



Ridho Ahmad Fahreza

NPM: 191710395

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2023

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA PADA APLIKASI DANA
MENGUNAKAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE

Yang disusun oleh
Ridho Ahmad Fahreza
191710395

Dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 12 Januari 2024

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Paulus Mudjihartono, S.T., M.T., Ph.D	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Paulus Mudjihartono, S.T., M.T., Ph.D	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Yohanes Priadi Wibisono, S.T., M.M.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Emanuel Ristian Handoyo, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 12 Januari 2024

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T.

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 PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Ridho Ahmad Fahreza
NPM : 191710395
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Penelitian : Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi DANA
Menggunakan User Experience Questionnaire

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, 16 Agustus 2023

Yang menyatakan,

Ridho Ahmad Fahreza

191710395

PRAKATA

Puji dan syukur penulis kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, hidayah, serta karunia-nya yang senantiasa melimpahkan keberkahan dalam perjalanan penulis tugas akhir ini dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul “Analisis Pengalaman pengguna Pada Aplikasi DANA menggunakan *User Experience Questionnaire*” Tugas akhir ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana Sistem Informasi dari Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Selama penyusunan Tugas Akhir ini tentu penulis menghadapi tantangan yang beragam tetapi dengan bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, Penulis berhasil mengatasi setiap kesulitan yang muncul. Karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan yang Yang Maha Esa selalu memberikan hikmat dan rahmatnya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir
2. Bapak Julius Galih Prima Negara, S.Kom., M.Kom. selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak Paulus Mudjihartono, ST., MT., Ph.D. selaku dosen pembimbing 1 saya telah membimbing selama proses pengerjaan Tugas Akhir.
4. Ibu Putri Nastiti, S.kom., M.Eng. selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing saya dari semester 1 sampai semester sekarang .
5. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
6. Serta Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan Pembelajaran pengetahuan dan dimana kedepannya sangat berguna kedepannya, Terutama dosen Program Studi Sistem Informasi saya mengucapkan banyak terima kasih.
7. Terutama teman saya anak angkatan 2019 yang telah membantu selama masa perkuliahan saya ucapakan terima kasih semoga kalian sukses selalu.
8. Banyak pihak yang saya tidak dapat sebutkan seluruhnya, yang telah mendukung daya dan membantu saya ucapakan terima kasih banyak atas dukungan.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan. Oleh Karena itu, Penulis mengharapkan masukan dan saran jika ada kesalahan dalam penyusunan tugas akhir ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 16 Agustus 2023
Yang menyatakan,

Ridho Ahmad Fahreza
191710395

INTISARI

Dalam dinamika perkembangan Financial Technology (Fintech) di Indonesia, terjadi persaingan ketat di antara perusahaan penyedia layanan pembayaran digital. Fokus utama penelitian ini adalah mengevaluasi tingkat keamanan dan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi dompet digital, khususnya aplikasi DANA. Data Bank Indonesia tahun 2019 mencatat peningkatan transaksi uang elektronik mencapai 2,7 miliar, menunjukkan pertumbuhan signifikan. Aplikasi DANA, meskipun meraih rating tinggi di App Store, menghadapi tantangan melalui ulasan negatif pengguna terkait masalah top-up yang tidak mencerminkan saldo sebenarnya, layanan pelanggan yang kurang memuaskan, dan ulasan kekecewaan. Masalah tersebut dapat mempengaruhi pengalaman pengguna.

Penelitian ini bertujuan untuk menilai kualitas aplikasi DANA berdasarkan pengalaman pengguna (*user experience*) dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)* yang melibatkan 400 pengguna aktif aplikasi DANA diseluruh Indonesia agar memperoleh hasil yang nantinya dapat digunakan sebagai acuan dalam meningkatkan kualitas aplikasi Dana.

Berdasarkan hasil pengukuran dengan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*, DANA memperoleh nilai *benchmark* yang menunjukkan variabel *Attractiveness* sebesar 0,94, *Pragmatic Quality* 1,13, dan *Hedonic Quality* 0,80. Analisis *UEQ* menyoroti aspek penting yang perlu diperbaiki, terutama pada *Attractiveness*, *Dependability*, dan *Stimulation*. Untuk meningkatkan pengalaman pengguna, disarankan melakukan pembaruan desain antarmuka dengan fokus pada elemen visual yang menarik untuk *Attractiveness*, memperbaiki keamanan dan layanan pelanggan untuk *Dependability*, serta menambah fitur inovatif dan elemen gamefikasi untuk meningkatkan *Stimulation*. Langkah-langkah ini diharapkan dapat secara signifikan meningkatkan keseluruhan pengalaman pengguna aplikasi DANA. Kata kunci: *User Experience*; *User Experience Questionnaire (UEQ)*; DANA.

ABSTRACT

In the dynamic landscape of Financial Technology (Fintech) in Indonesia, fierce competition exists among digital payment service providers. This research primarily focuses on evaluating the level of security and user trust in digital wallet applications, particularly the DANA app. Bank Indonesia's 2019 data recorded a surge in electronic money transactions, reaching 2.7 billion, showcasing substantial growth. Despite DANA securing high ratings on the App Store, it faces challenges stemming from negative user reviews regarding issues with inaccurate top-up reflections, unsatisfactory customer service, and expressions of disappointment. These problems have the potential to impact user experience.

The aim of this study is to assess the quality of the DANA app based on user experience, utilizing the User Experience Questionnaire (UEQ) method involving 400 active DANA app users across Indonesia to obtain results that can serve as a reference for enhancing the app's quality.

Based on measurements using the User Experience Questionnaire (UEQ), DANA obtained benchmark scores indicating an Attractiveness variable of 0.94, Pragmatic Quality of 1.13, and Hedonic Quality of 0.80. The UEQ analysis highlights crucial aspects requiring improvement, particularly in Attractiveness, Dependability, and Stimulation. To enhance user experience, recommendations include updating interface designs with a focus on visually appealing elements for Attractiveness, improving security and customer service for Dependability, and incorporating innovative features and gamification elements to boost Stimulation. It is anticipated that these measures will significantly elevate the overall user experience of the DANA app.

Keywords: User Experience; User Experience Questionnaire (UEQ); DANA.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	ii
PRAKATA.....	iii
INTISARI	iv
ABSTRACT.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	4
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Batasan Masalah	4
1.6. Manfaat Penelitian	4
1.7. Bagan Keterkaitan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Studi Sebelumnya	6
2.2. Dasar Teori	11
2.1.1. <i>User Experience</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.2. Aplikasi.....	11
2.1.3. Aplikasi Mobile	12
2.1.4. Dompet Digital (<i>E-Wallet</i>).....	12
2.1.5. DANA	12
2.1.6. <i>User Experience Questionnaire</i>	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	16
3.1 Tahapan Penelitian.....	16
3.1.1. Studi Literatur	17
3.1.2. Penentuan Populasi dan Sampel Penelitian	17
3.1.3. Pengumpulan Data.....	18
3.1.4. Uji Validitas	18
3.1.5. Uji Reliabilitas	19
3.1.6. Pengolahan Data	20
3.1.7. Statistical Product & Service Solution (SPSS).....	20
3.1.8. <i>UEQ</i> Data Analysis Tools.....	20
3.2 Instrumen Penelitian	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	24
4.1. Demografi Responden	24
4.1.1. Jenis Kelamin.....	24
4.1.2. Usia Responden	24
4.1.3. Domisili	25
4.2. Uji Kualitas Data	26

4.2.1.	Uji Validitas	26
4.2.2.	Uji Reliabilitas	29
4.3.	Hasil Pengolahan Data.....	29
4.3.1.	Interpretasi dan Diskusi Hasil Analisis.....	36
4.3.2.	Rekomendasi.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		38
DAFTAR PUSTAKA		41
Lampiran.....		1

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ulasan Aplikasi Dana pada aplikasi Play Store Dan App Store ...	Error!
Bookmark not defined.	
Gambar 1. 2 Ulasan Link Aja dan Ovo aplikasi Play Store dan App Store.....	2
Gambar 1. 3 Ulasan Pengguna DANA	Error!
Bookmark not defined.	
Gambar 1. 4 Bagan Keterkaitan	5
Gambar 2. 1 Struktur Skala UEQ.....	15
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	16
Gambar 3. 2 Pertanyaan UEQ Bahasa Indonesia.....	23
Gambar 4. 1 Diagram Lingkaran Jenis Kelamin Responden	24
Gambar 4. 2 Diagram Bundar Usia Responden	24
Gambar 4. 3 Bagan Domisili Responden.....	25
Gambar 4. 4 Grafik Skala <i>UEQ</i> DANA	34
Gambar 4. 5 Skala Interval benchmark.....	35
Gambar 4. 6 Hasil benchmark skala <i>UEQ</i> Aplikasi DANA.....	36

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3. 1	Indikator dari Aspek Penelitian	21
Tabel 4. 1	Uji Validitas Aspek <i>Attractiveness</i>	26
Tabel 4. 2	Uji Validitas Aspek <i>Perspicity</i>	27
Tabel 4. 3	Uji Validitas Aspek <i>Efficiency</i>	27
Tabel 4. 4	Uji Validitas Aspek <i>Dependability</i>	28
Tabel 4. 5	Uji Validitas Aspek <i>Stimulation</i>	28
Tabel 4. 6	Uji Validitas Aspek <i>Novelty</i>	29
Tabel 4. 7	Hasil Uji Reliabilitas	29
Tabel 4. 8	Mean Item Pada Aspek <i>Attractiveness</i>	30
Tabel 4. 9	Mean Item Pada Aspek <i>Perspicity</i>	31
Tabel 4. 10	Mean Item Pada Aspek <i>Efficiency</i>	31
Tabel 4. 11	Mean Item Pada Aspek <i>Dependability</i>	32
Tabel 4. 12	Mean Item Pada Aspek <i>Stimulation</i>	33
Tabel 4. 13	Mean Item Pada Aspek <i>Novelty</i>	33
Tabel 4. 14	<i>UEQ Scale</i>	34
Tabel 4. 15	Hasil Perbandingan <i>Benchmark</i>	35