

**ANALISIS USER EXPERIENCE APLIKASI KREDIVO MENGGUNAKAN  
*USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE***

**Tugas Akhir**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana Sistem Informasi



**APOLINARIS EKO**

**NPM: 191710269**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
2024**

# HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

EVALUASI USER EXPERIENCE APLIKASI KREDIVO MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE

yang disusun oleh

Apolinaris Eko

191710269

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 25 April 2024

Dosen Pembimbing 1	: Prof. Ir. A. Djoko Budiyanto SHR., M.Eng., Ph.D.	Keterangan Telah Menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Elisabeth Marsella, S.S., M.Li.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Prof. Ir. A. Djoko Budiyanto SHR., M.Eng., Ph.D.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Dr. Fl. Spty Rahayu, S.T., M.Kom.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 25 April 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 PENYATAAN**  
**Orisinalitas & Publikasi Ilmiah**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Apolinaris Eko  
NPM : 191710269  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Fakultas Teknologi Informasi  
Judul Penelitian : Analisis *User Experience* aplikasi Kredivo  
menggunakan metode *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, Tanggal Bulan Tahun

Yang menyatakan,

APOLINARIS EKO

191710269

## **PRAKATA**

Penulis ingin mengucapkan rasa syukur dan penghargaan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala anugerah, kasih sayang, dan petunjuk-Nya yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir berjudul "*Analisis User Experience* Aplikasi Kredivo menggunakan metode UEQ" ini dengan sukses. Penyelesaian Tugas Akhir ini menjadi salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana dalam program studi Sistem Informasi di Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, penulis merasa sangat bersyukur atas dukungan yang diberikan oleh berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan penghargaan yang tulus kepada:

1. Tuhan Yang Maha Kuasa karena senantiasa memberikan berkat dan karunia kepada penulis selama proses penulisan Tugas Akhir ini melalui setiap orang yang bertemu oleh penulis.
2. Orang tua yang selalu mendukung dan mendoakan penulis dalam segala kondisi dan memberikan bantuan baik secara moril maupun material.
3. Bapak Julius Galih Prima Negara, S.Kom., S.A.P., M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Bapak Prof. Ir. Djoko Budiyanto SHR A, M.Eng., Ph.D yang dengan sabar dan setia membimbing penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
5. Ibu Elisabeth Marsella, S.S., M.Li. yang dengan penuh ketulusan sudah membantu penulis dalam memberikan arahan dan pandangan dalam mengerjakan Tugas Akhir.
6. Diana Septina Tunyanan yang selalu memberikan dukungan baik moril maupun material kepada penulis dalam setiap kondisi selama proses pengerjaan Tugas Akhir.
7. Fransiskus Reyvado Yoga dan Laurensius Ronaldo Satriayuda yang dengan sabar membantu penulis dari awal masa kuliah hingga proses pengerjaan Tugas Akhir.

8. Rainus Semsuda yang dari SMA hingga akhir perkuliahan selalu membantu dan menjaga satu sama lain.
9. Fransiskus Valeriano Ama Soni yang selalu menjadi mentor dan rekan kerja penulis dari tahun 2022.
10. Teman – teman SMA Marsudirini dan Sengklek yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis selama pengerjaan Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih belum mencapai hasil yang maksimal karena adanya batasan dan keterbatasan dalam kemampuan penulis. Oleh karena itu, dengan tulus, penulis meminta maaf atas segala kesalahan yang mungkin terjadi tanpa disengaja dalam penulisan Tugas Akhir ini. Penulis sepenuhnya terbuka terhadap segala jenis kritik dan saran yang dapat membantu perbaikan di masa yang akan datang. Sebagai penutup, penulis berharap agar Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi banyak orang.

Yogyakarta, 00 April 2024

Penulis

Apolinaris Eko

191710269

## **ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan untuk melakukan evaluasi dan menganalisa apa saja yang perlu di kembangkan Kredivo dengan menggunakan metode UEQ sehingga mendapatkan pengalaman pengguna yang lebih baik. Penelitian menggunakan responden sebanyak 120 orang yang pernah dan masih menggunakan Kredivo yang disebarkan secara *random* dengan batasan lama penggunaan maksimal 1 tahun. Proses analisis data dilakukan menggunakan *tools* UEQ, analisis yang telah dilakukan mendapatkan empat penilaian positif diantaranya kejelasan (0,875), efisiensi (0,896), ketepatan (0,821), dan kebaruan (0,896), sedangkan terdapat dua penelitian netral yaitu daya tarik (0,775) dan stimulasi (0,765).

Kata kunci : *User Experience*, UEQ, Kredivo

## **ABSTRACT**

*This research was conducted to evaluate and analyze what needs to be developed by Kredivo using the UEQ method in order to achieve a better user experience. The study involved 120 respondents who have used Kredivo, randomly selected with a maximum usage duration limit of 1 year. Data analysis was carried out using UEQ tools, and the analysis revealed four positive assessments, including clarity (0.875), efficiency (0.896), accuracy (0.821), and novelty (0.896). However, there were two neutral evaluations, namely attractiveness (0.775) and stimulation (0.765).*

*Keywords : User Experience, UEQ, Kredivo*

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENYATAAN .....	Error! Bookmark not defined.
PRAKATA.....	ii
ABSTRAK.....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1.    Latar Belakang.....	1
1.2.    Perumusan Masalah .....	3
1.3.    Pertanyaan Penelitian.....	4
1.4.    Tujuan .....	4
1.5.    Batasan Masalah .....	4
1.6.    Manfaat Penelitian .....	4
1.7.    Bagan Keterkaitan .....	5
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA .....	6
2.2.    Dasar Teori.....	11
2.2.1    Financial Technology.....	11
2.2.2    Buy Now Pay Later (BNPL).....	11
2.2.4    User Experience .....	12
2.2.5    User Experience Questionnaire (UEQ).....	12
BAB III.....	15
METODOLOGI PENELITIAN .....	15
3.1.    Metode Penelitian .....	15
3.2.    Tahapan Penelitian.....	15
BAB IVHASIL DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1    Hasil Olah Data .....	31



4.2	Pembahasan Hasil .....	40
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		46
5.1.	Kesimpulan.....	46
5.2.	Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA .....		48
Lampiran.....		51

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Bagan Keterkaitan.....	5
Gambar 2. 1 Struktur <i>UEQ</i> .....	14
Gambar 3. 1 Diagram <i>Flowchart</i> .....	16
Gambar 4. 1 Grafik Skala <i>UEQ</i> .....	37
Gambar 4. 2 Grafik Perbandingan Menggunakan <i>Benchmark</i> .....	39

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Perbandingan Studi Sebelumnya .....	6
Tabel 4. 1 Tabel Skala Nilai Mean.....	31
Tabel 4. 2 Tabel Pertanyaan Aspek Daya Tarik .....	31
Tabel 4. 3 Tabel Pertanyaan Aspek Kejelasan.....	32
Tabel 4. 4 Tabel Pertanyaan Aspek Efisiensi .....	33
Tabel 4. 5 Tabel Pertanyaan Ketepatan.....	34
Tabel 4. 6 Tabel Pertanyaan Aspek Stimulasi .....	35
Tabel 4. 7 Tabel Pertanyaan Aspek Kebaruan.....	36
Tabel 4. 8 Tabel Hasil Penilaian Pragmatic dan Hedonic Kredivo.....	38
Tabel 4. 9 Tabel Skala Benchmark .....	39
Tabel 4. 10 Tabel UEQ Scales.....	40
Tabel 4. 11 Tabel Perbandingan UEQ Scale Penelitian Sebelumnya .....	44

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Ulasan Aplikasi Kredivo yang Terdapat pada <i>Google Play Store</i> .....	51
Lampiran 2 Uji Validitas Daya Tarik.....	51
Lampiran 3 Uji Validitas Ketepatan.....	53
Lampiran 4 Uji Validitas Efisiensi .....	53
Lampiran 5 Uji Validitas Kejelasan .....	54
Lampiran 6 Uji Validitas Stimulasi.....	55
Lampiran 7 Contoh Kuisisioner yang disebarakan .....	55
Lampiran 8 Uji Validitas Kebaruan.....	55
Lampiran 9 Uji Realibilitas .....	58
Lampiran 10 Rekapitulasi Jawaban Responden .....	59