

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

Tugas Akhir

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana Sistem Informasi



ALDI RAFELINO SIMAMORA

NPM: 191710429

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

2024

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul
ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA PADA APLIKASI MAXIM MENGGUNAKAN USER EXPERIENCE
QUESTIONNAIRE

yang disusun oleh
Aldi Rafelino Simamora
191710429

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 15 Juli 2024

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Elisabeth Marsella, S.S., M.Li.	Telah Menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Generosa Lukhayu Pritalia, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Elisabeth Marsella, S.S., M.Li.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Dr. Fl. Spty Rahayu, S.T., M.Kom.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Yohanes Priadi Wibisono, S.T., M.M.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 15 Juli 2024

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttid.

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 KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Aldi Rafelino Simamora
NPM : 191710429
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Penelitian : Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi MAXIM
Menggunakan *User Experience Questionnaire*

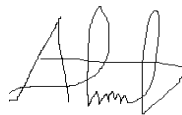
Menyatakan dengan ini:

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, 17 Juni 2024

Yang menyatakan,



Aldi Rafelino Simamora

191710429

KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala bimbingan dan kasih karunia-Nya yang senantiasa memberkati hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi yang berjudul : **“Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi MAXIM Menggunakan User Experience Questionnaire”** disusun untuk menjadi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Fakultas Teknologi Industri, Program Studi Sistem Informasi di Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak-banyak terima kasih atas bantuan dan kerjasamanya kepada beberapa pihak baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah berkenan untuk membantu penulis. Berkat kontribusi yang diberikan dalam membantu proses penyusunan skripsi ini, pihak-pihak tersebut diantaranya:

1. Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa memberkati dan melancarkan susunan skripsi ini hingga selesai.
2. Ibu Elisabeth Marsella, S.S., M.Li. dan Ibu Generosa Lukhayu Pritalia, S.T., M.Eng. selaku dosen pembimbing skripsi peneliti yang mengarahkan dan membimbing penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng. selaku dosen pembimbing perkuliahan peneliti yang membantu dalam pemilihan KRS hingga pengambilan skripsi.
4. Orangtua, keluarga, sahabat, dan teman yang telah membantu meringankan tugas di luar skripsi sebagai support system dan membantu mendoakan penyusunan skripsi ini.
5. Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah mendidik dan membangun karakter penulis melalui pembelajaran yang telah diberikan.
6. Serta semua pihak yang terlibat yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu peneliti mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak, Terima kasih.

Yogyakarta, 17 Juni 2024

Penulis,



Aldi Rafelino Simamora

ABSTRAK

Dalam dekade terakhir, layanan ojek online telah merevolusi sektor transportasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi MAXIM. Menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ), penelitian ini mengevaluasi aspek-aspek seperti *Attractiveness*, *Perspiciuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty*. Hasil menunjukkan bahwa *Attractiveness* aplikasi dinilai di bawah rata-rata, menandakan kekurangan dalam desain antarmuka yang menarik dan ramah pengguna. *Perspiciuity* juga rendah, menunjukkan kesulitan pengguna dalam memahami dan menavigasi aplikasi. Di sisi lain, *Efficiency* dan *Dependability* mendapat skor di atas rata-rata, menunjukkan aplikasi yang responsif dan dapat diandalkan. Namun, *Stimulation* kurang memberikan motivasi dan manfaat, sedangkan *Novelty* menunjukkan inovasi dan kreativitas aplikasi. Penelitian ini mengungkapkan bahwa meskipun MAXIM memiliki kehandalan dan efisiensi, masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam hal kejelasan informasi dan desain antarmuka. Pengembang disarankan untuk mempertimbangkan perubahan desain yang lebih sesuai dengan preferensi pengguna dan situasi penggunaan yang berbeda. Dengan meningkatkan aspek visual dan navigasi, serta memberikan insentif yang menarik, MAXIM dapat meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Temuan ini penting bagi pengembang untuk mempertahankan relevansi aplikasi di pasar yang kompetitif.

Kata Kunci : *User Experience*; *User Experience Questionnaire* (UEQ); Ojek Daring; MAXIM.

ABSTRACT

Over the last decade, online motorcycle taxi services have revolutionized the transportation sector. This study aims to determine the user experience in using the MAXIM application. Utilizing the User Experience Questionnaire (UEQ) method, this research evaluates aspects such as Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, and Novelty. The results indicate that the application's Attractiveness is rated Below Average, signaling deficiencies in an engaging and user-friendly interface design. Perspicuity is also low, indicating users' difficulties in understanding and navigating the application. On the other hand, Efficiency and Dependability scores are Above Average, showing a responsive and reliable application. However, Stimulation lacks in providing motivation and benefits, while Novelty demonstrates the application's innovation and creativity. This research reveals that although MAXIM possesses reliability and efficiency, there is still room for improvement in terms of information clarity and interface design. Developers are advised to consider design changes more aligned with user preferences and different usage situations. By enhancing visual aspects and navigation, as well as offering attractive incentives, MAXIM can improve the overall user experience. These findings are crucial for developers to maintain the application's relevance in a competitive market.

Keywords: User Experience; User Experience Questionnaire (UEQ); Online Taxi; MAXIM.

DAFTAR ISI`

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PENYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRAC	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	3
1.4. Tujuan	3
1.5. Batasan Masalah.....	3
1.6. Manfaat Penelitian	3
1.7. Bagan Keterkaitan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1. Studi Sebelumnya	5
2.2. Dasar Teori	10
2.2.1 <i>User Experience</i>	10
2.2.2 Ojek Online	10
2.2.3 MAXIM	11
2.2.4 <i>User Experience Questionnaire</i>	12
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	15
3.1. Tahapan Penelitian	15
3.1.1. Studi Literatur	15
3.1.2. Penentuan Populasi dan Sampel Penelitian	16
3.1.3. Pengumpulan Data	17
3.1.4. Uji Validitas	17
3.1.5. Uji Reliabilitas.....	18
3.1.6. Pengolahan Data.....	19
3.1.7. Analisis <i>User Experience</i>	19
3.1.8. Interpretasi dan Menyusun Laporan Hasil Analisis	20
3.2. Instrumen Penelitian	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	25
4.1. Demografi Responden	25
4.1.1. Jenis Kelamin.....	25
4.1.2. Usia Responden	25
4.1.3. Domisili	27
4.1.4. Lama Penggunaan Aplikasi MAXIM	27
4.1.5. Frekuensi Penggunaan MAXIM.....	28
4.2. Uji Kualitas Data.....	29
4.2.1. Uji Validitas	29
4.2.3. Uji Reliabilitas.....	32
4.3. Hasil Pengolahan Data	32

4.3.1.	Interpretasi dan Diskusi Hasil Analisis	40
4.3.2.	Rekomendasi.....	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		46
5.1.	Kesimpulan.....	47
5.2.	Saran	48
DAFTAR PUSTAKA		48
Lampiran		553

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Bagan Keterkaitan	4
Gambar 2. 1 Struktur Skala UEQ.....	13
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	15
Gambar 4. 1 Diagram Jenis Kelamin Responden	25
Gambar 4. 2 Diagram Usia Pengguna MAXIM	26
Gambar 4. 3 Diagram Domisili Pengguna MAXIM	27
Gambar 4. 4 Lama Penggunaan Aplikasi MAXIM	28
Gambar 4. 5 Frekuensi Penggunaan Aplikasi MAXIM	28
Gambar 4. 6 Grafik Skala UEQ MAXIM	38
Gambar 4. 7 Hasil <i>benchmark</i> skala UEQ Aplikasi MAXIM	40

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 3.1 Skala <i>Benchmark</i> UEQ.....	20
Tabel 3.2 Indikator dari Aspek Penelitian	22
Tabel 3.3 Pertanyaan UEQ Bahasa Indonesia.....	24
Tabel 4.1 Uji Validitas Aspek <i>Attractiveness</i>	29
Tabel 4.2 Uji Validitas Aspek <i>Perspiciuity</i>	30
Tabel 4.3 Uji Validitas Aspek <i>Efficiency</i>	30
Tabel 4.4 Uji Validitas Aspek <i>Dependability</i>	31
Tabel 4.5 Uji Validitas Aspek <i>Stimulation</i>	31
Tabel 4.6 Uji Validitas Aspek <i>Novelty</i>	31
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	32
Tabel 4.8 Mean Item Pada Aspek <i>Attractiveness</i>	33
Tabel 4.9 Mean Item Pada Aspek <i>Perspiciuity</i>	34
Tabel 4.10 Mean Item Pada Aspek <i>Efficiency</i>	34
Tabel 4.11 Mean Item Pada Aspek <i>Dependability</i>	35
Tabel 4.12 Mean Item Pada Aspek <i>Stimulation</i>	36
Tabel 4.13 Mean Item Pada Aspek <i>Novelty</i>	37
Tabel 4.14 UEQ Scale	38
Tabel 4.15 Skala <i>Benchmark</i> UEQ.....	39
Tabel 4.16 Hasil Perbandingan <i>Benchmark</i>	39