

**ANALISIS *USER EXPERIENCE* PADA APLIKASI *MOBILE*
BANKING CREDIT UNION PANCUR KASIH VERSI SIANTAN
(162)**

TUGAS AKHIR



TARSISIUS PARINGA

NPM: 201710819

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

2024

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

ANALISIS USER EXPERIENCE PADA APLIKASI MOBILE BANKING CREDIT UNION PANCUR KASIH

yang disusun oleh

Tarsisius Paringa

201710819

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 26 Juli 2024

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Julius Galih Prima Negara, S.Kom., S.A.P., M.Kom.	Telah Menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Generosa Lukhayu Pritalia, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Julius Galih Prima Negara, S.Kom., S.A.P., M.Kom.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Fedelis Brian Putra Prakasa, S.T., M.Kom.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 26 Juli 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 : Tarsisius Paringa
NPM : 201710819
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Penelitian : ANALISIS *USER EXPERIENCE* PADA
APLIKASI *MOBILE BANKING CREDIT UNION*
PANCUR KASIH VERSI SIANTAN (162)

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, 18 Juni 2024

Yang menyatakan,



Tarsisius Paringa
201710819

PRAKATA

Saya mengucapkan syukur yang mendalam kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya yang telah dilimpahkan kepada saya, sehingga saya dapat mengerjakan dan menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul dengan judul “**ANALISIS USER EXPERIENCE PADA APLIKASI MOBILE BANKING CREDIT UNION PANCUR KASIH VERSI SIANTAN (162)**” dengan baik dan lancar. Penyusunan tugas akhir ini menjadi syarat untuk memperoleh *titel* sarjana pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Saya yakin selama penulisan tugas akhir ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya pertolongan dari berbagai pihak, oleh karena itu saya ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Julius Galih Prima Negara, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sarjana Sistem Informasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta serta sebagai Dosen Pembimbing Satu yang sudah membantu dan membimbing dalam penyusunan tugas akhir ini.
2. Bapak Julius Galih Prima Negara, S.Kom., M.Kom., yang bertindak sebagai Dosen Pembimbing Satu, telah memberikan bantuan dan bimbingan dalam proses penyusunan tugas akhir ini.
3. Ibu Generosa Lukhayu Pritalia, S.T., M.Eng., yang bertindak sebagai Dosen Pembimbing Dua, telah memberikan bantuan dan bimbingan dalam proses penyusunan tugas akhir ini.
4. Terhadap Ayah dan Ibu saya serta keluarga besar Ne' Sengker dan Ne' Ambu yang senantiasa memberikan *support* dan doa dari jauh demi keberhasilan kuliah serta tugas akhir saya.
5. Kepada semua teman - teman yang tidak dapat disebutkan satu demi satu, terima kasih atas semua dukungan baik semangat, motivasi, serta *emotional support* dalam proses kuliah dan dalam penggarapan tugas akhir ini. Tentu-Nya, terima kasih atas perjuangan bersama - sama sebagai anak rantau yang berada di Yogyakarta.

Saya menyadari bahwa ketika penulisan tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh sebab itu, saya sangat meminta maaf yang sebesar - besarnya jika terdapat kesalahan. Akhir kata, harapan saya semoga tugas akhir ini dapat memberi manfaat dan wawasan sebesar-besarnya kepada para pembaca.

Yogyakarta, 18 Juni 2024



Tarsisius Paringa

ABSTRAK

Pengalaman pengguna merupakan sebuah perasaan pengguna secara subjektif terhadap sebuah aplikasi yang digunakan. Hal tersebut merupakan salah satu aspek penting dalam menilai keberhasilan sebuah aplikasi. Aplikasi CUPK Mobile merupakan sebuah aplikasi keuangan yang dibuat oleh CU Pancur Kasih dengan tujuan memberikan kemudahan bagi pengguna dalam melakukan transaksi keuangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi variabel yang mempengaruhi perasaan atau pengalaman pengguna saat menggunakan aplikasi CUPK Mobile Versi Siantan (162) serta mengetahui pengalaman dan emosi yang dirasakan oleh pengguna aplikasi CUPK Mobile saat mereka memanfaatkan aplikasi tersebut. Metode yang digunakan ialah Metode *Heart Metrics* dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner secara *online* dengan jumlah responden sebesar 117. Namun, hanya 100 responden yang dapat diolah.

Hasil penelitian diketahui bahwa aplikasi CUPK Mobile telah memenuhi kebutuhan setiap penggunanya. Hal tersebut dapat terlihat dari tercapainya persentase seluruh matrik, yaitu Matrik *Happiness* dengan total rata-rata sebesar 90,16%, matrik *engagement* dengan rata-rata sebesar 84,88%, matrik *adoption* dengan rata-rata sebesar 85,84%, matrik *retention* dengan rata-rata sebesar 86,44%, dan matrik *task success* dengan rata-rata sebesar 85,56%.

Kata Kunci: *Heart Metrics, User Experience, CUPK Mobile.*

ABSTRACT

User experience is a subjective user feeling towards an application used. This is an important aspect in assessing the success of an application. The CUPK Mobile application is a financial application created by CU Pancur Kasih with the aim of making it easier for users to carry out financial transactions. This research aims to identify variables that influence users' feelings or experiences when using the Siantan Version of the CUPK Mobile application (162) and determine the experiences and emotions felt by CUPK Mobile application users when they use the application. The method used is the Heart Metrics Method, which collects data through distributing questionnaires online with a total of 117 respondents. However, only 100 respondents could be processed.

The research results show that the CUPK Mobile application has met the needs of each user. This can be seen from the achievement of the percentages of all metrics, namely the Happiness Matrix with a total average of 90.16%, the engagement matrix with an average of 84.88%, the adoption matrix with an average of 85.84%, the retention matrix with an average of 86.44%, and the task success matrix with an average of 85.56%.

Keywords: *Heart Metrics, User Experience, CUPK Mobile.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PENYATAAN.....	iii
PRAKATA	iv
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABLE	xi
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	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	10
2.2.1. CUPK Mobile	10
2.2.2. User Experience	11
2.2.3. Metode Pengukuran User Experience	12
2.2.4. Heart Metrics	13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	17
3.1. Waktu Penelitian	17
3.2. Metode Penelitian.....	17
3.3. Tahap Penelitian.....	18
3.3.1. Studi Literatur	19
3.3.2. Penentuan Populasi dan Sample	19
3.3.3. Pengambilan Data.....	20
3.3.4. Pengolahan Data.....	24
3.3.5. Analisis Data.....	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	28

4.1.	Karakteristik Responden	28
4.1.1.	Domisili	28
4.1.2.	Jenis Kelamin.....	29
4.1.3.	Usia.....	29
4.1.4.	Pengguna CUPK Mobile	30
4.2.	Uji Kualitas Data	31
4.1.	Uji Validitas	31
4.2.	Uji Reliabilitas.....	34
4.3.	Pengolahan Data	35
4.3.1.	Hasil Pengolahan Data Berdasarkan Item Kuesioner	35
4.3.2.	Hasil Pengolahan Data Berdasarkan HEART Matrics	40
4.4.	Analisis Data	48
4.4.1.	Variabel Happiness	48
4.4.2.	Variabel Engagement.....	49
4.4.3.	Variabel Adoption	51
4.4.4.	Variabel Retention	52
4.4.5.	Variabel Task Success.....	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		56
5.1.	Kesimpulan	56
5.2.	Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA		58
LAMPIRAN		62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tampilan Aplikasi CUPK Mobile	13
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	18
Gambar 4.1 Grafik Responden Berdasarkan Domisili.....	27
Gambar 4.2 Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	28
Gambar 4.3 Grafik Responden Berdasarkan Usia.....	29
Gambar 4.4 Grafik Responden Berdasarkan Pengguna Aktif CUPK Mobile	30
Gambar 4.5 Radar Chart Variabel Happiness	43
Gambar 4.6 Radar Chart Variabel Engagement.....	44
Gambar 4.7 Radar Chart Variabel Adoption	45
Gambar 4.8 Radar Chart Variabel Retention	46
Gambar 4.9 Radar Chart Variabel Task Success	47
Gambar 4.10 Games pada BNI Poin+.....	49
Gambar 4.11 Update Aplikasi CUPK Mobile	52

DAFTAR TABLE

Table 1.1 Bagan Keterkaitan	5
Table 2.1 Table Perbandingan	8
Table 2.2 Table Tahapan <i>Goals-Signals-Metric</i>	14
Table 3.1 Table Item Pertanyaan Kuesioner	21
Table 3.2 Table Skala Likert 5 Poin	24
Table 3.3 Table Nilai Persentase Kategori Skor	26
Table 3.4 Table Nilai Mean	27
Table 4.1 Ringkasan hasil uji validitas Matrik Happiness	31
Table 4.2 Ringkasan hasil uji validitas Matrik Engagement	31
Table 4.3 Ringkasan hasil uji validitas Matrik Adoption	32
Table 4.4 Ringkasan hasil uji validitas Matrik Retention	33
Table 4.5 Ringkasan hasil uji validitas Matrik Task Success.....	33
Table 4.6 Ringkasan hasil uji reliabilitas	34
Table 4.7 Ringkasan mean 5 variabel HEART.....	34
Table 4.8 Hasil Pengolahan Data Item Kuesioner Matrik Happiness	35
Table 4.9 Hasil Pengolahan Data Item Kuesioner Matrik Engagement.....	36
Table 4.10 Hasil Pengolahan Data Item Kuesioner Matrik Adoption	37
Table 4.11 Hasil Pengolahan Data Item Kuesioner Matrik Retention	38
Table 4.12 Hasil Pengolahan Data Item Kuesioner Matrik Task Success.....	39
Table 4.13 Goals-Signals-Metrics.....	40
Table 4.14 Hasil Perhitungan HEART Metrics	42