

**ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA SPAYLATER
MENGUNAKAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE**

Tugas Akhir

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat

Sarjana Sistem Informasi



Rumi Rusdianti

NPM: 191710053

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

2024

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA SPAYLATER MENGGUNAKAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE

yang disusun oleh

Rumi Rusdianti

191710053

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 06 Agustus 2024

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Julius Galih Prima Negara, S.Kom., S.A.P., M.Kom.	Telah Menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Elisabeth Marsella, S.S., M.Li.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Julius Galih Prima Negara, S.Kom., S.A.P., M.Kom.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Yohanes Priadi Wibisono, S.T., M.M.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 06 Agustus 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 : Rumi Rusdianti
NPM : 191710053
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Penelitian : Analisis Pengalaman Pengguna SPaylater 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, **Tanggal Bulan Tahun**
Yang menyatakan,

Rumi Rusdianti
191710053

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*, yang telah memberikan rahmat serta hidayah-nya, sehingga penulis diberikan kesehatan dan kesabaran dalam menyusun Tugas Akhir berjudul **“Analisis Pengalaman Pengguna SPaylater Menggunakan User Experience Questionnaire”**

Dengan menyelesaikan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Julius Galih Prima Negara, S.Kom., S.A.P., M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta dan selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingannya dalam penyusunan tugas akhir.
2. Elisabeth Marshella, S.S., M.Li. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingannya dalam penyusunan tugas akhir.
3. Seluruh dosen Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberi ilmu kepada penulis.
4. Yang tercinta kedua orang tua dan adik laki-laki yang selalu mencurahkan doa dan kasih sayang, serta selalu memberi dukungan dan semangat kepada penulis.
5. Temanku, Hafifah Sari Rahayu yang telah meluangkan waktu untuk membantu dalam hal informasi, masukan, serta saran.
6. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner.

Kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan dan penyelesaian Tugas Akhir ini hingga selesai, semoga Tuhan memberikan berkat dan karunia-Nya kepada semuanya atas segala bantuan, doa, dukungan dan motivasi.

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis aspek-aspek yang perlu dikembangkan pada SPaylater guna meningkatkan pengalaman pengguna, dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). Melibatkan 112 responden aktif SPaylater, analisis data dilakukan menggunakan *tools* UEQ. Evaluasi menunjukkan hasil positif pada beberapa aspek, yaitu daya tarik (1.208), kejelasan (1.147), efisiensi (1.058), ketepatan (1.040), stimulasi (1.196), dan kebaruan (1.020). Penelitian ini memberikan rekomendasi mengenai perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

Kata Kunci: User Experience, User Experience Questionnaire (UEQ), SPaylater

ABSTRACT

This study aims to analyze aspects that need to be developed on SPaylater in order to improve user experience, using the User Experience Questionnaire (UEQ) method. Involving 112 active respondents of SPaylater, the data analysis is carried out using the UEQ tools. The evaluation shows positive results in several aspects, namely attractiveness (1.208), perspicuity (1.147), efficiency (1.058), dependability (1.040), stimulation (1.196) and novelty (1.020).

Keywords: User Experience, User Experience Questionnaire (UEQ), SPaylater

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	i
PRAKATA.....	ii
INTISARI	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Pertanyaan Penelitian	2
1.4 Tujuan Penelitian.....	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	9
2.2.1 Aplikasi Shopee	9
2.2.2 Layanan SPaylater	9
2.2.3 <i>User Experience</i>	9
2.2.4 <i>User Experience Questionnaire</i>	10
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	13
3.1 Tahapan Penelitian.....	13
3.1.1 Identifikasi Masalah	13
3.1.2 Studi Literatur	14

3.1.3	Penyusunan Kuesioner.....	14
3.1.4	Pengumpulan Data.....	16
3.1.5	Pengolahan Data	17
3.1.6	Analisis Hasil.....	18
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		19
4.1	Hasil Demografi	19
4.1.1	Jenis Kelamin.....	19
4.1.2	Usia.....	19
4.1.3	Domisili.....	20
4.2	Uji Kualitas Data	20
4.2.1	Uji Validitas	20
4.2.1	Uji Reliabilitas.....	23
4.2	Hasil Analisis UEQ.....	24
4.3	Pembahasan Hasil	29
4.4	Rekomendasi	32
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		33
5.1	Kesimpulan	33
5.2	Saran.....	33
DAFTAR PUSTAKA.....		34
Lampiran		36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan SPaylater	1
Gambar 1.2 Bagan Keterkaitan	4
Gambar 2.1 Struktur Skala UEQ.....	11
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	13
Gambar 4.1 Diagram Jenis Kelamin	19
Gambar 4.2 Diagram Usia	20
Gambar 4.3 Diagram Domisili	20
Gambar 4.4 Hasil Skala UEQ	27
Gambar 4.5 Hasil <i>Benchmark</i>	29

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Studi Sebelumnya	7
Tabel 4.1 Hasil uji validitas daya tarik.....	21
Tabel 4.2 Hasil uji validitas kejelasan.....	21
Tabel 4.3 Hasil uji validitas efisien	22
Tabel 4.4 Hasil uji validitas ketepatan	22
Tabel 4.5 Hasil uji validitas stimulasi	23
Tabel 4.6 Hasil uji validitas kebaruan.....	23
Tabel 4.7 Uji reliabilitas SPaylater	24
Tabel 4.8 Pernyataan aspek daya tarik	24
Tabel 4.9 Pernyataan aspek kejelasan	25
Tabel 4.10 Pernyataan aspek efisien	25
Tabel 4.11 Pernyataan aspek ketepatan.....	26
Tabel 4.12 Pernyataan aspek stimulasi.....	26
Tabel 4.13 Pernyataan aspek kebaruan.....	27
Tabel 4.14 Hasil <i>Pragmatic and Hedonic Quality</i>	28
Tabel 4.15 Hasil penilaian rata-rata 6 aspek.....	29