

**ANALISIS *USER EXPERIENCE* DALAM MENDUKUNG
KEBERHASILAN SISTEM APLIKASI *MNC TRADE NEW*
(Studi Kasus pada Nasabah *MNC Sekuritas Surabaya Tahun 2019*)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



Oleh :

DWI FIDYATUZ ZAKIYAH

NPM. 1642010011

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA
2020**


**ANALISIS *USER EXPERIENCE* DALAM MENDUKUNG
KEBERHASILAN SISTEM APLIKASI *MNC TRADE NEW*
(Studi Kasus Pada Nasabah *MNC Sekuritas Surabaya Tahun 2019*)**

Disusun Oleh :

DWI FIDYATUZ ZAKIYAH
NPM.1642010011

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi:

Menyetujui,
PEMBIMBING



Dr. Nurhadi, M.Si
NIP.196902011994031001



Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA
NIP. 195907011987031001

**ANALISIS USER EXPERIENCE DALAM Mendukung
KEBERHASILAN SISTEM APLIKASI MNC TRADE NEW
(Studi Kasus Pada Nasabah MNC Sekuritas Surabaya Tahun 2019)**

Disusun Oleh:

DWI FIDYATUZ ZAKIYAH
NPM.1642010011

Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal : 14 Januari 2020

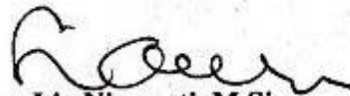
PEMBIMBING UTAMA



Dr. Nurhadi, M.Si
NIP. 196902011994031001

TIM PENGUJI

1. Ketua



Dra. Lia Nirawati, M.Si
NIP. 196009241993032001

2. Sekretaris



Dr. Nurhadi, M.Si
NIP. 196902011994031001

3. Anggota



Dra. Hj. Suparwati, M.Si
NIP. 195507181983022001



Dr. Drs. Ec. Gendin Sukarno, MS. CHRA
NIP. 195907011987031001

ABSTRAK

DWI FIDYATUZ ZAKIYAH, ANALISIS *USER EXPERIENCE* DALAM MENDUKUNG KEBERHASILAN SISTEM APLIKASI MNC *TRADE NEW* (Studi Kasus pada Nasabah MNC Sekuritas Surabaya Tahun 2019)

System online trading yang dimiliki MNC Sekuritas menjadi fasilitas utama yang dibutuhkan investor dalam transaksi jual/beli saham. Dengan hadirnya sistem aplikasi MNC *Trade New*, investor dapat melakukan transaksi jual/beli saham dimanapun melalui aplikasi *mobile* dan aplikasi *desktop* pada perangkat pribadi sehingga lebih efektif. Ukuran keberhasilan sistem informasi didukung oleh perilaku pengguna yaitu ; pengalaman pengguna (*user experience*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefit*).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *user experience* pada keberhasilan sistem informasi yaitu ; penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefit*) dalam sistem aplikasi MNC *Trade New*. Populasi pada penelitian ini seluruh nasabah MNC Sekuritas Surabaya Tahun 2019 yang menggunakan sistem aplikasi MNC *Trade New*. Data dikumpulkan menggunakan teknik kuesioner terhadap 95 sampel dengan teknik *purposive sampling*.

Data dianalisis dengan menggunakan model *Partial Least Square* (PLS) dengan software SmartPLS 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *user experience* berpengaruh positif (0.288) dan signifikan ($3.057 > 1.986$) terhadap penggunaan (*use*), *user experience* berpengaruh positif (0.710) dan signifikan ($12.202 > 1.986$) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*), penggunaan (*use*) berpengaruh positif (0.102) dan tidak memiliki pengaruh signifikan ($-1.986 < 1.283 < 1.986$) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*), penggunaan (*use*) berpengaruh positif (0.231) dan signifikan ($3.030 > 1.986$) terhadap manfaat bersih (*net benefit*), dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh positif (0.631) dan signifikan ($9.799 > 1.986$) terhadap manfaat bersih (*net benefit*). Bagi peneliti yang akan datang diharapkan untuk mempertimbangkan *user interface* (UI), kualitas sistem, kualitas informasi, *service quality*, *invidual impact*, *organizational impact*, dan lainnya.

Kata Kunci : *user experience*, penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), manfaat bersih (*net benefit*), keberhasilan sistem informasi, MNC *Trade New*

ABSTRACT

DWI FIDYATUZ ZAKIYAH, ANALYSIS OF USER EXPERIENCE IN SUPPORTING THE INFORMATION SYSTEM SUCCESS OF MNC TRADE NEW APPLICATION SYSTEM (Case Study on Customers of MNC Sekuritas Surabaya in 2019)

System of online trading that MNC Sekuritas has become the main facility needed by investors in buy/sell stock transactions. With the presence of the MNC Trade New application System, investors can make buy/sell shares anywhere through mobile applications and desktop applications on personal devices so it is more effective. The success size of information systems supported by user behavior is; user experience, use, user satisfaction, and net benefit.

The purpose of this research is to know the impact of user experience on the information system success ; use, user satisfaction, and net benefit in MNC Trade New's system of applications. The population in this research is all customers of MNC Sekuritas Surabaya in 2019 which use MNC Trade New application System. The Data was collected using a questionnaire technique against 95 samples with purposive sampling techniques.

Data is analyzed using a Partial Least Square (PLS) model with SmartPLS 3.0 software. The results showed that the user experience was positively influential (0,288) and significant ($3.057 > 1.986$) to the use, user experience has positive effect (0,710) and significant ($12.202 > 1.986$) to user satisfaction, use has positive effect (0,102) and do not have a significant influence ($(-1.986) < 1,283 < 1.986$) to user satisfaction, use has positive effect (0,231) and significant ($3.030 > 1.986$) to the net benefit, and user satisfaction has positively impact (0,631) and significant ($9.799 > 1.986$) to the net benefit. For the forthcoming researchers are expected to consider the user interface (UI), the quality of the system, the quality of information, service quality, individual impact, organizational impact, and others.

Keywords : user experience, use, user satisfaction, net benefit, information system success, MNC Trade New

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : **“ANALISIS *USER EXPERIENCE* DALAM Mendukung Keberhasilan Sistem Aplikasi MNC *TRADE NEW* ”**

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan lancar dan berwujud baik tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, maka penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada **Bapak Dr. Nurhadi, M.Si.** selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan masukan dan bimbingannya, sehingga terselesaikannya skripsi ini. Pada kesempatan ini, penulis juga menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr.Drs.Ec.H.Gendut Sukarno,MS.CHRA selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dra. Siti Ning Farida, M.Si selaku koordinator Progam Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Ibu dosen Progam Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Staff dan Karyawan PT. MNC Sekuritas Surabaya.
5. Orang tua dan keluarga penulis atas segala doa, dorongan semangat dan juga kasih sayang serta kesabaran yang tiada henti dalam mendukung penyelesaian skripsi ini.
6. Sahabat dan teman – teman penulis : Ardiansyah, Firnanda Hariyati, M. Ihza F, Dzi’rotin Dhuqa, Aida Norberta P, Anggun Andhika P, Farikhah N.A, Ayu Diah I, Erlangga Reyza P, Ayu Diah I, Aulia Rahmadhani P, Max Rery H, M. Haq Difa U, Firda Nafisah, Vincent A, Rian Aldi S, M.

Zainul A, dan Erix W yang selalu memberikan nasehat, berbagi pengalaman, pengetahuan dan saling memberikan dukungan.

7. Pengurus Laboratorium Galeri Investasi Progam Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
8. Sahabat dan teman – teman Progam Studi Administrasi Bisnis angkatan 2016, serta Keluarga Galeri Invetasi terima kasih atas doa dan dukungannya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan baik dari segi teknis maupun segi penyusunannya. Untuk itu, penulis senantiasa bersedia dan terbuka dalam menerima saran dan kritik yang bersifat membangun.

Besar harapan penulis agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan semoga Allah SWT senantiasa memberikan petunjuk bagi kita semua. Amin.

Surabaya, Januari 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori	10
2.2.1 Sistem.....	10

2.2.2 Informasi	11
2.2.3 Sistem Informasi	13
2.2.3.1 Pengertian Sistem Informasi.....	13
2.2.3.2 Jenis Sistem Informasi Berdasarkan Perangkat.....	14
2.2.4 Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone dan McLean.....	15
2.2.5 <i>User Experience</i>	17
2.2.5.1 Pengertian <i>User Experience</i>	17
2.2.5.2 Karakteristik <i>User Experience</i>	19
2.2.5.3 Manfaat <i>User Experience</i>	20
2.2.6 Penggunaan (<i>Use</i>)	21
2.2.6.1 Pengertian Penggunaan (<i>Use</i>) Sistem Informasi	21
2.2.6.2 Karakteristik Penggunaan (<i>Use</i>) Sistem Informasi	22
2.2.7 Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	22
2.2.7.1 Pengertian Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	22
2.2.7.2 Karakteristik Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	23
2.2.8 Manfaat Bersih (<i>Net Benefit</i>)	24
2.2.8.1 Pengertian Manfaat Bersih (<i>Net Benefit</i>).....	24
2.2.8.2 Indikator Manfaat Bersih (<i>Net Benefit</i>)	25
2.2.9 Aplikasi MNC <i>Trade New</i>	27
2.3 Kerangka Berfikir	28
2.4 Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Jenis Penelitian	32
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	32

3.2.1 Definisi Operasional	34
3.2.2 Pengukuran Variabel.....	38
3.3 Populasi dan Sampel.....	39
3.3.1 Populasi.....	39
3.3.2 Sampel.....	40
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel	41
3.4. Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data	42
3.4.1. Jenis Data	42
3.4.2 Sumber Data.....	42
3.4.3 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.5 Teknik Analisis Data	43
3.5.1. Uji Validitas	43
3.5.2. Uji Reliabilitas	43
3.5.3. <i>Analisis Partial Least Square (PLS)</i>	44
3.6. Uji Hipotesis	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Hasil Penelitian	50
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	50
4.1.1.1 Sejarah Perusahaan	50
4.1.1.2 Lokasi Perusahaan	51
4.1.1.3 Visi, Misi, dan Nilai Perusahaan.....	52
4.1.1.3.1 Visi	52
4.1.1.3.2 Misi.....	52
4.1.1.3.3 Nilai Perusahaan.....	52

4.1.1.4 Tujuan Perusahaan	53
4.1.1.5 Kegiatan Usaha Perusahaan	53
4.1.1.6 Produk dan Layanan MNC Sekuritas	53
4.1.1.7 Struktur Organisasi	56
4.1.1.8 Job Description Perusahaan	56
4.1.2 Aplikasi MNC <i>Trade New</i> MNC Sekuritas Surabaya	57
4.1.2.1 Tentang Aplikasi MNC <i>Trade New</i>	57
4.1.2.2 Kelebihan Aplikasi MNC <i>Trade New</i>	58
4.1.2.3 Fitur Aplikasi MNC <i>Trade New</i>	59
4.1.3 Deskripsi Responden	64
4.1.3.1 Karakteristik Responden	64
4.1.4 Deskripsi Variabel	66
4.1.4.1 <i>User Experience</i> (X)	66
4.1.4.2 Manfaat Bersih (<i>Net Benefit</i>) (Y)	70
4.1.4.3 Penggunaan (<i>Use</i>) (Z_1)	72
4.1.4.4 Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>) (Z_2)	74
4.1.5 Hasil Analisa Penelitian	77
4.1.5.1 Uji Validitas	77
4.1.5.2 Uji Reliabilitas	78
4.1.5.3 Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS)	79
4.1.5.3.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	80
4.1.5.3.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	88
4.1.5.3.3 Evaluasi <i>Goodness of Fit Model</i>	89
4.1.5.3.4 F- <i>Square</i> (<i>effect size</i>)	91
4.1.5.4 Uji Hipotesis	92

4.2 Pembahasan.....	97
4.2.1 Pengaruh <i>User Experience</i> Terhadap Penggunaan (<i>Use</i>) pada Sistem Aplikasi.....	97
4.2.2 Pengaruh <i>User Experience</i> Terhadap Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>) pada Sistem Aplikasi.....	98
4.2.3 Pengaruh Penggunaan (<i>Use</i>) Terhadap Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>) pada Sistem Aplikasi.....	101
4.2.4 Pengaruh Penggunaan (<i>Use</i>) Terhadap Manfaat Bersih (<i>Net Benefit</i>) Pada Sistem Aplikasi.....	103
4.2.5 Pengaruh Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>) Terhadap Manfaat Bersih (<i>Net Benefit</i>) Pada Sistem Aplikasi.....	105
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	110
5.1 Kesimpulan.....	110
5.2 Saran.....	112

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasional Dari Variabel yang Digunakan	37
Tabel 3.2 Skala Pengukuran	39
Tabel 4.1 Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin	64
Tabel 4.2 Jumlah responden	65
Tabel 4.3 Jumlah responden berdasarkan latar belakang pekerjaan	65
Tabel 4.4 Hasil tanggapan responden variabel <i>user experience</i>	66
Tabel 4.5 Hasil tanggapan responden variabel variabel manfaat bersih (<i>net benefit</i>)	71
Tabel 4.6 Hasil tanggapan responden variabel penggunaan (<i>use</i>)	72
Tabel 4.7 Hasil tanggapan responden variabel kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>)	74
Tabel 4.8 Hasil uji validitas instrumen penelitian	77
Tabel 4.9 Hasil uji reliabilitas instrumen penelitian	78
Tabel 4.10 Hasil pengujian <i>outer model</i> variabel <i>user experience</i>	82
Tabel 4.11 Hasil pengujian <i>outer model</i> variabel manfaat bersih (<i>net benefit</i>)	84
Tabel 4.12 Hasil pengujian <i>outer model</i> variabel penggunaan (<i>use</i>)	85
Tabel 4.13 Hasil pengujian <i>outer model</i> variabel kepuasan pengguna <i>user satisfaction</i>	87
Tabel 4.14 Koefisien R – <i>Square</i> variabel endogen	89
Tabel 4.15 <i>f – Square</i>	91
Tabel 4.16 Hasil model struktural (<i>inner model</i>)	92
Tabel 4.17 Ringkasan hasil pengujian hipotesis penelitian	96
Tabel 4.18 Review penelitian terdahulu.....	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet	2
Gambar 1.2 Jumlah Pengguna Internet per- Wilayah	2
Gambar 2.1 Data Diolah Menjadi Informasi	14
Gambar 2.2 Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone & McLean	15
Gambar 2.3 Penyempurnaan Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone & McLean	16
Gambar 2.4 Kerangka berpikir	30
Gambar 4.1 Logo MNC Sekuritas	50
Gambar 4.2 Struktur organisasi MNC Sekuritas Surabaya	56
Gambar 4.3 Model pengukuran indikator variabel penelitian	80
Gambar 4.4 Hasil pengukuran <i>outer model</i>	82
Gambar 4.5 Hasil pengukuran struktural (<i>inner model</i>)	89

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 3. Karakteristik Responden
- Lampiran 4. Deskripsi Variabel
- Lampiran 5. *Outer loading* variabel
- Lampiran 6. *Cronbach's Alpha*
- Lampiran 7. Model pengukuran indikator variabel penelitian
- Lampiran 8. Hasil pengukuran *outer model*
- Lampiran 9. *Inner model*
- Lampiran 10. Hasil pengukuran *inner model*
- Lampiran 11. R- *Square* variabel endogen
- Lampiran 12. F- *Square*
- Lampiran 13. T tabel
- Lampiran 14. Fitur sistem aplikasi MNC *Trade New*