

**EVALUASI USER EXPERIENCE APLIKASI DIGITAL
BANKING JENIUS MENGGUNAKAN METODE USER
EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan
Dalam memperoleh gelar Sarjana Komputer
Program Studi Sistem Informasi**



Disusun Oleh:

ANINDYA DEWI NARISWARI

19082010060

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA
TIMUR
SURABAYA
2024**

SKRIPSI

EVALUASI USER EXPERIENCE APLIKASI DIGITAL BANKING JENIUS
MENGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE
(UEQ)

Disusun Oleh:


ANINDYA DEWI NARISWARI
19082010060

Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 5 Januari 2024

Pembimbing:

Tim Penguji:

1.


Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198705192018031001


1.


Nur Cahyo W, S.Kom., M.Kom.
NIP. 197903172021211002

2.


Tri Lathif Mardi S., S.Kom., M.T.
NIP. 19890225 2021211 001

2.


Dhian Satria Yudha K., S.Kom., M.Kom
NIP. 20119860522249

3.


Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19871015 202203 2005

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, M.T.
NIP. 19681126 199403 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

**EVALUASI *USER EXPERIENCE* APLIKASI *DIGITAL BANKING* JENIUS
MENGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE*
(UEQ)**

Disusun Oleh:


ANINDYA DEWI NARISWARI
19082010060


**Telah Disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang Januari
Periode 2024 pada Tanggal 5 Januari 2024**

Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2


Asif Faroqi, S.Kom, M.Kom.
NIP. 198705192018031001



Tri Lathif Maruf S., S.Kom., M.T.
NIP. 19890225 2021211 001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Informasi

Fakultas Ilmu Komputer

Universtas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Agung Brastama Patra, S. Kom., M.Kom
NIP. 19851124 2021211 003



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

KETERANGAN REVISI

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Anindya Dewi Nariswari

NPM : 19082010060

Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 5 Januari 2024 dengan judul :

**EVALUASI *USER EXPERIENCE* APLIKASI *DIGITAL BANKING* JENIUS
MENGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE*
(UEQ)**

Oleh karenanya mahasiswa tersebut diatas dinyatakan bebas revisi Ujian Negara Lisan Skripsi dan diijinkan untuk membukukan laporan SKRIPSI dengan judul tersebut.




Surabaya, 5 Januari 2024

Dosen penguji yang memeriksa revisi:

1. **Nur Cahyo Wibowo, S.Kom., M.Kom.**
NIP. 197903172021211002

2. **Dhian Satria Yudha K., S.Kom., M.Kom**
NIP. 20119860522249


3. **Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.**
NIP.19871015 202203 2005

{  }
{  }
{  }

Mengetahui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Asif Faroqi, S.Kom, M.Kom.
NIP. 198705192018031001


Tri Lathif Mardi S., S.Kom., M.T.
NIP. 19890225 2021211 001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anindya Dewi Nariswari
NPM : 19082010060
Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi / Tugas Akhir sebagai berikut:

**EVALUASI *USER EXPERIENCE* APLIKASI *DIGITAL BANKING* JENIUS
MENGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE*
(UEQ)**

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi/Tugas Akhir / Penelitian orang lain dan juga bukan Produk / Hasil Karya yang saya beli dari orang lain.

Saya juga menyatakan bahwa Skripsi / Tugas Akhir ini adalah pekerjaan saya sendiri, kecuali yang dinyatakan dalam Daftar Pustaka dan tidak pernah diajukan untuk syarat memperoleh gelar di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur maupun di Instansi Pendidikan lain. Jika dinyatakan dikemudian hari pernyataan terbukti benar, maka Saya bertanggung jawab penuh dan siap menerima segala konsekuensi, termasuk pembatalan ijazah dikemudian hari.

Surabaya, 5 Januari 2024

Hormat Saya,



Anindya Dewi Nariswari
19082010060

Judul : EVALUASI USER EXPERIENCE APLIKASI DIGITAL BANKING JENIUS MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)

Pembimbing 1 : Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom.

Pembimbing 2 : Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., M.T.

ABSTRAK

Perkembangan teknologi saat ini menjadi tantangan bagi semua sektor bisnis termasuk perbankan untuk meningkatkan layanan menjadi lebih efisien, sehingga memberi dorongan pada bank untuk terus berkembang. Jenius merupakan pelopor pertama bank digital di Indonesia yang proses pendaftaran dan buka rekeningnya dapat dilakukan secara online. Peneliti melihat beberapa keluhan pengguna Jenius seperti keluhan terkait lambatnya aplikasi, Scan QR, top up e-wallet, dan transaksi. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi Jenius. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode UEQ untuk mengukur pengalaman pengguna. Adapun teknik sampling untuk menentukan jumlah sampel menggunakan rumus slovin dengan jumlah sampel sebanyak 410 orang.

Hasil dari pengukuran menunjukkan bahwa nilai mean skala daya tarik (1.59), skala kejelasan (1.66), skala efisiensi (1.54), skala ketepatan (1.34), skala stimulasi (1.43), dan skala kebaruan (1.16). Seluruh skala pengukuran UEQ memiliki nilai mean diatas 0.80 yang berarti hasil evaluasi positif, sesuai dengan penilaian evaluasi mean pada metode UEQ. Sedangkan, hasil analisis benchmark aplikasi Jenius terhadap aplikasi lainnya, didapatkan hasil bahwa terdapat 2 skala yaitu kejelasan dan ketepatan yang memiliki nilai benchmark *above average*/diatas rata-rata dengan nilai 1,67 dan 1,34. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Jenius sudah cukup baik dalam memenuhi kebutuhan pengguna, akan tetapi masih diperlukan peningkatan untuk kedua skala tersebut.

Kata kunci: pengalaman pengguna, perbankan digital, Jenius, *User Experience Questionnaire* (UEQ)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, dan para sahabat yang senantiasa di jalan-Nya. Berkah rahmat dan pertolongan Allah SWT, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Evaluasi User Experience Aplikasi Digital Banking Jenius Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)”.

Penulisan skripsi ini tentunya tak lepas dari banyaknya kontribusi, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Orang tua dan keluarga penulis yang telah memberi dukungan, doa, dan semangat kepada penulis.
2. Bapak Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing 1 yang selalu memberikan arahan, nasehat, dan bimbingan dalam proses pengerjaan skripsi ini.
3. Bapak Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., M.T. selaku dosen pembimbing 2 yang selalu memberikan arahan, dan bimbingan dalam proses pengerjaan skripsi ini.
4. Bapak M. Irwan Afandi, ST. MSc. selaku dosen wali penulis yang telah memberikan arahan dan bantuan selama perkuliahan.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Sistem Informasi yang telah memberikan waktu dan ilmunya selama proses belajar mengajar.

6. dr. Dhihintia Jiwangga Suta Winarno, Sp.BTKV selaku dokter yang telah merawat dan membantu kesembuhan penulis sehingga dapat melanjutkan mengerjakan skripsi.
7. Bapak Aris selaku perawat yang telah membantu perawatan medis di rumah sakit maupun dirumah penulis dan selalu memberi semangat untuk kesembuhan penulis.
8. Bapak Erlangga selaku area manager Jenius Surabaya yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian terkait aplikasi Jenius dan Mba Zainal selaku team leader Jenius yang telah membantu perizinan serta penyebaran kuesioner penelitian
9. Seluruh Responden yang telah bersedia mengisi kuesioner pada penelitian ini, sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar.
10. Teman-teman seperjuangan, Salma, Elsa, Pandu, Rima, Andin, Fanni dan seluruh rekan SOLASIFO yang selalu memberikan dukungan, saling berbagi ilmu dan memberi masukan kepada penulis saat perkuliahan.
11. Dika dan Nisa sahabat penulis yang menjadi tempat bertukar cerita sejak SMA dan yang selalu memberi semangat untuk penulis.
12. Cici maelani, teman yang selalu menemani penulis ketika bermain game, bertukar cerita, dan saling memotivasi terkait Impian masing-masing.
13. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan selama penyusunan skripsi ini.

Sudah tentu hasil Laporan Skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna dalam penulisan. Penulis berharap semoga Laporan Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, baik bagi penulis maupun pembaca.

Surabaya, Januari 2024

Penulis

Anindya Dewi Nariswari

DAFTAR ISI

	Hal
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I <u>P</u> ENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Relevansi SI.....	7
1.7 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II <u>T</u> INJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Definisi Evaluasi	11
2.2 <i>User Experience</i>	11
2.2.1 <i>Definisi User Experience</i>	11
2.2.2 <i>Perspektif User Experience</i>	12
2.2.3 <i>Aspek User Experience</i>	14
2.3 Digital Banking	15
2.4 Aplikasi Jenius	16
2.5 <i>User Experience Questionnaire</i>	17
2.6 Penelitian Terdahulu.....	21
BAB III <u>M</u> ETODOLOGI PENELITIAN.....	30
3.1 Alur Penelitian.....	30
3.2 Observasi dan Studi Literatur.....	30
3.2.1 Observasi.....	30
3.2.2 Studi Literatur	31
3.3 Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	31
3.4 Sampling.....	32

3.5	Penyusunan Instrumen Pertanyaan.....	34
3.6	Penyebaran Kuesioner	39
3.7	Uji Reliabilitas Data	39
3.8	Pengolahan dan Analisis Data menggunakan UEQ <i>Data Analysis Tool</i>	40
3.9	Penarikan Kesimpulan dan Saran.....	42
BAB IV_HASIL DAN PEMBAHASAN		43
4.1	Analisis Demografis Responden	43
4.1.1	Jenis Kelamin	43
4.1.2	Usia	44
4.1.3	Asal Provinsi	45
4.1.4	Frekuensi Penggunaan Aplikasi Digital Banking Jenius	46
4.2	Uji Kualitas Data	46
4.2.1	Inkonsistensi Data	47
4.2.2	Uji Reliabilitas Data.....	50
4.2.3	Nilai Interval Kepercayaan	52
4.3	Analisis Statistik Deskriptif.....	54
4.3.1	Persebaran Jawaban Responden.....	54
4.3.2	Nilai Mean.....	56
4.3.3	Nilai Varian dan Standar Deviasi.....	67
4.4	Interpretasi Data UEQ	72
4.4.1	Transformasi Data.....	72
4.4.2	Nilai Benchmark Aplikasi <i>Digital Banking Jenius</i>	74
BAB V_PENUTUP.....		77
5.1	Kesimpulan.....	77
5.2	Saran	78
DAFTAR PUSTAKA		x
LAMPIRAN.....		xviii

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1. 1 Review Jenius.....	3
Gambar 1. 2 Pendekatan Manajemen Sistem Informasi	7
Gambar 2. 1 Perspektif User Experience	13
Gambar 2. 2 Tampilan Aplikasi Jenius	16
Gambar 2. 3 Struktur Skala UEQ.....	19
Gambar 2. 4 Kuesioner UEQ Versi Bahasa Indonesia	20
Gambar 3. 1 Flowchart Alur Penelitian	30
Gambar 3. 2 Total Pengguna Pengguna Jenius	32
Gambar 4. 1 Diagram Jenis Kelamin Responden	43
Gambar 4. 2 Diagram Usia Responden.....	44
Gambar 4. 3 Diagram Asal Provinsi Responden	45
Gambar 4. 4 Diagram Frekuensi Penggunaan App Jenius.....	46
Gambar 4. 5 Grafik Nilai Mean Tiap Skala	65
Gambar 4. 6 Grafik Nilai Mean Tiap Aspek.....	66
Gambar 4. 7 Grafik Benchmark Aplikasi Jenius	76

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	34
Tabel 3. 2 Skala dan Item Pertanyaan	35
Tabel 3. 3 Draft Kuesioner UEQ.....	37
Tabel 4. 1 Hasil Inkonsistensi Data Sebelum Diseleksi.....	47
Tabel 4. 2 Hasil Inkonsistensi Data Setelah diseleksi.....	49
Tabel 4. 3 Nilai Koefisien Cronbach Alpha	50
Tabel 4. 4 Nilai Koefisien Guttman's Lambda2.....	51
Tabel 4. 5 Nilai Interval Kepercayaan 5% Tiap Skala.....	52
Tabel 4. 6 Nilai Interval Kepercayaan 5% Tiap Item	53
Tabel 4. 7 Persebaran Jawaban Responden dari Setiap Item	55
Tabel 4. 8 Skala Penilaian Mean.....	57
Tabel 4. 9 Nilai Mean Skala Daya Tarik.....	57
Tabel 4. 10 Nilai Mean Skala Kejelasan	58
Tabel 4. 11 Nilai Mean Skala Efisiensi.....	60
Tabel 4. 12 Nilai Mean Skala Ketepatan	61
Tabel 4. 13 Nilai Mean Skala Stimulasi.....	63
Tabel 4. 14 Nilai Mean Skala Kebaruan	64
Tabel 4. 15 Nilai Varians dan Standar Deviasi dari Skala Daya Tarik.....	68
Tabel 4. 16 Nilai Varians dan Standar Deviasi dari Skala Kejelasan	68
Tabel 4. 17 Nilai Varians dan Standar Deviasi dari Skala Efisiensi	69
Tabel 4. 18 Nilai Varians dan Standar Deviasi dari Skala Ketepatan.....	70
Tabel 4. 19 Nilai Varians dan Standar Deviasi dari Skala Stimulasi.....	71
Tabel 4. 20 Nilai Varians dan Standar Deviasi dari Skala Kebaruan	71
Tabel 4. 21 Data Sebelum Dilakukan Transformasi	73
Tabel 4. 22 Data Setelah Dilakukan Transformasi	73
Tabel 4. 23 Nilai Mean dari Skala Tiap Responden	74
Tabel 4. 24 Hasil Perbandingan Benchmark.....	74

DAFTAR LAMPIRAN

	Hal
Lampiran 1. Surat Perizinan Penelitian Tugas Akhir.....	xviii
Lampiran 2. Persetujuan Perizinan dari Perwakilan Jenius	xix
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian.....	xx