

EVALUASI *USER EXPERIENCE* PADA APLIKASI LIVIN' BY MANDIRI MENGUNAKAN *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE* (UEQ)

Tugas Akhir

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat

Sarjana Sistem Informasi



Bonaventura Verrell Aditya

NPM: 191710313

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

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

EVALUASI USER EXPERIENCE PADA APLIKASI LIVIN BY MANDIRI MENGGUNAKAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)

yang disusun oleh

Bonaventura Verrell Aditya
191710313

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 29 Januari 2024

Dosen Pembimbing 1	: Julius Galih Prima Negara, S.Kom., S.A.P., M.Kom.	Keterangan Telah Menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Vinindita Citrayasa, S.Pd., M.Hum.	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	: Generosa Lukhayu Pritalia, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 29 Januari 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	: Bonaventura Verrell Aditya
NPM	: 191710313
Program Studi	: Sistem Informasi
Fakultas	: Teknologi Industri
Judul Penelitian	: Evaluasi <i>User Experience</i> pada Aplikasi Livin' by Mandiri Menggunakan <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ)

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,

Bonaventura Verrell Aditya

191710313

PRAKATA

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan penyertaan-Nya, peneliti dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul “Evaluasi *User Experience* pada Aplikasi *Livin’ by Mandiri Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ)*”. Penulisan laporan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat menyandang gelar Sarjana Sistem Informasi dari Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Peneliti menyadari selama penyusunan laporan tugas akhir ini mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan anugerah, dan bimbingan terhadap peneliti.
2. Kedua orang tua dan kakak yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan kasih sayang.
3. Bapak Julius Galih Prima Negara, S.Kom., M.Kom. sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta dan selaku dosen pembimbing 1 yang telah mengarahkan, memotivasi, dan membimbing selama pengerjaan Tugas Akhir.
4. Ibu Vinindita Citrayasa, S.Pd., M.Hum. selaku dosen pembimbing 2 Tugas Akhir yang telah membimbing peneliti sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Teman-teman seperjuangan pada masa perkuliahan hingga penyusunan Tugas Akhir ini Alphasiwi, Andreas Pranata, Dihan Rahul, Theovano, Yelita, dan semua teman perkuliahan Angkatan 2019. Terima kasih atas dukungan dan kenangan yang telah dilalui bersama selama masa perkuliahan ini.
6. Teman-teman kontrakan yang selalu memotivasi dan mengingatkan dalam pengerjaan Tugas Akhir.
7. Seluruh responden yang telah bersedia mengisi kuesioner dan kepada teman-teman yang telah membantu menyebarkan kuesioner untuk penelitian ini.
8. Serta seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan seluruhnya, dengan ini saya ucapkan terima kasih untuk doa dan dukungannya.

Peneliti menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih memiliki banyak kekurangan, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Hal ini disebabkan oleh berbagai keterbatasan yang ada. Oleh karena itu, Peneliti memohon maaf atas segala kekurangan yang terdapat pada Tugas Akhir ini.

Yogyakarta, 29 Januari 2024

Bonaventura Verrell Aditya

INTISARI

Livin' by Mandiri adalah aplikasi *mobile banking* dari bank Mandiri yang berguna untuk menunjang kegiatan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Pada tahun 2023, aplikasi ini cukup banyak digunakan dengan jumlah pengguna aktif sekitar 21 juta. Namun, terdapat masalah terkait kebocoran data yang menyebabkan nasabah mengalami kerugian sebesar 50 miliar serta masalah pada nasabah yang tidak bisa mengakses layanan Livin' by Mandiri. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas aplikasi Livin' by Mandiri berdasarkan pengalaman pengguna (*user experience*) khususnya di Pulau Belitung dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). Pengumpulan data dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan cara menyebarkan kuesioner online yang melibatkan 104 responden dari Pulau Belitung. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi Livin' by Mandiri mendapatkan evaluasi positif untuk seluruh aspek dengan nilai mean *attractiveness* (1,460), *perspicuity* (1,070), *efficiency* (1,457), *dependability* (1,325), *stimulation* (1,228), *novelty* (1,125). Berdasarkan hasil *benchmark* menggunakan *UEQ Data Analysis Tools*, Livin' by Mandiri mendapatkan nilai baik pada aspek *novelty*, di atas rata-rata pada aspek *attractiveness*, *efficiency*, *dependability*, dan *stimulation*, sedangkan aspek *perspicuity* mendapatkan nilai di bawah rata-rata. Oleh karena itu, perlu dilakukan pembaharuan aspek *perspicuity* pada aplikasi Livin' by Mandiri

Kata Kunci: *Livin' by Mandiri; Mobile Banking; User Experience Questionnaire; User Experience*

ABSTRACT

Living' by Mandiri is a mobile banking application from Bank Mandiri that is useful for supporting customer activities in conducting banking transactions. In 2023, this application was quite widely used with around 21 million active users. However, there are problems related to data leaks that caused customers to lose 50 billion and problems with customers who cannot access Living' by Mandiri services. This study aims to determine the quality of the Living' by Mandiri application based on user experience, especially on Belitung Island using the User Experience Questionnaire (UEQ) method. Data collection was carried out using purposive sampling technique by distributing online questionnaires involving 104 respondents from Belitung Island. The results of this study show that the Living' by Mandiri application received a positive evaluation for all aspects with a mean value of attractiveness (1.460), perspicuity (1.070), efficiency (1.457), dependability (1.325), stimulation (1.228), novelty (1.125). Based on the benchmark results using UEQ Data Analysis Tools, Living' by Mandiri gets a good score on the novelty aspect, above average on the attractiveness, efficiency, dependability, and stimulation aspects, while the perspicuity aspect gets a score below average. Therefore, it is necessary to update the perspicuity aspect of the Living' by Mandiri application.

Keywords: *Living' by Mandiri; Mobile Banking; User Experience Questionnaire; User Experience*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PRAKATA	iii
INTISARI.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
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	4
1.7. Bagan Keterkaitan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Studi Sebelumnya.....	6
2.2. Dasar Teori.....	11
2.2.1. User Experience.....	11
2.2.2. Aplikasi <i>Mobile</i>	11
2.2.3. <i>Livein' by Mandiri</i>	11
2.2.4. User Experience Questionnaire (UEQ).....	12
2.2.4.1. <i>UEQ Data Analysis Tools</i>	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	17
3.1. Tahapan Penelitian.....	17
3.2. Metode Penelitian.....	32
3.3. Studi Literatur	32
3.4. Penyusunan Kuesioner	32
3.5. Penentuan Populasi dan Sampel Penelitian	33
3.6. Pengumpulan Data	35
3.7. Uji Validitas	35
3.8. Uji Reliabilitas.....	36
3.9. Pengolahan Data	36
3.10. Interpretasi dan Diskusi Hasil Analisis	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1. Demografi Responden	39
4.1.1. Jenis Kelamin.....	39
4.1.2. Usia	39
4.1.3. Pekerjaan	40
4.1.4. Jangka waktu pengguna	41
4.2. Uji Kualitas Data	41
4.2.1. Uji Validitas	41

4.2.2.	Uji Reliabilitas.....	43
4.3.	Pengolahan Data	43
4.4.	Interpretasi dan Diskusi Hasil Analisis	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		56
5.1.	Kesimpulan.....	56
5.2.	Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA		58
LAMPIRAN		46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bagan Keterkaitan.....	5
Gambar 2.1 Struktur Skala UEQ.....	13
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	17
Gambar 4.1 Diagram Jenis Kelamin	39
Gambar 4.2 Diagram Usia	40
Gambar 4. 3 Diagram Pekerjaan.....	40
Gambar 4.4 Diagram Jangka Waktu Pengguna	41
Gambar 4.5 Grafik Skala <i>UEQ</i> <i>Livin' by Mandiri</i>	48
Gambar 4.6 Hasil Perbandingan <i>Benchmark</i>	50
Gambar 4.7 <i>Attractiveness</i> Aplikasi <i>Livin' by Mandiri</i>	51
Gambar 4.8 <i>Perspicuity</i> Aplikasi <i>Livin' by Mandiri</i>	52
Gambar 4.9 <i>Efficiency</i> Aplikasi <i>Livin' by Mandiri</i>	53
Gambar 4.10 <i>Dependability</i> Aplikasi <i>Livin' by Mandiri</i>	54
Gambar 4.11 <i>Stimulation</i> Aplikasi <i>Livin' by Mandiri</i>	54
Gambar 4.12 <i>Novelty</i> Aplikasi <i>Livin' by Mandiri</i>	55

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 3.1 Pertanyaan UEQ dalam Bahasa Indonesia [30]	32
Tabel 3.2 Indikator dari Variabel Penelitian.....	37
Tabel 4.1 Uji Validitas.....	42
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas	43
Tabel 4.3 <i>Mean</i> Item Pada Aspek <i>Attractiveness</i>	44
Tabel 4.4 <i>Mean</i> Item Pada Aspek <i>Perspiciuity</i>	45
Tabel 4.5 <i>Mean</i> Item Pada Aspek <i>Efficiency</i>	45
Tabel 4.6 <i>Mean</i> Item Pada Aspek <i>Dependability</i>	46
Tabel 4.7 <i>Mean</i> Item Pada Aspek <i>Stimulation</i>	46
Tabel 4.8 <i>Mean</i> Item Pada Aspek <i>Novelty</i>	47
Tabel 4.9 Skala <i>UEQ</i>	48
Tabel 4.10 Skala Interval <i>Benchmark</i> [37].....	49