

SKRIPSI

**ANALISIS USABILITY DENGAN METODE *USER EXPERIENCE*
QUESTIONNAIRE (UEQ) PADA APLIKASI J&T EXPRESS**

(STUDI KASUS : JET.CO.ID)



HARIONO MAHALLUDDIN

NIM : 165410021

PROGRAM STUDI INFORMATIKA

PROGRAM SARJANA

FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI

UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA

YOGYAKARTA

2023

SKRIPSI

**ANALISIS USABILITY DENGAN METODE *USER EXPERIENCE*
QUESTIONNAIRE (UEQ) PADA APLIKASI J&T EXPRESS**

(STUDI KASUS : JET.CO.ID)

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi



HARIONO MAHALLUDDIN

Nomor Mahasiswa : 165410021

PROGRAM STUDI INFORMATIKA

PROGRAM SARJANA

FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI

UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA

YOGYAKARTA

2023

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa naskah skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sah diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 9 Maret 2023



Hariono Mahalluddin

NIM: 165410021

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan YME karena telah memberikan rahmat-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Pra Skripsi dengan judul **ANALISIS USABILITY DENGAN METODE *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE* (UEQ) PADA APLIKASI J&T EXPRESS** dengan lancar dan tepat pada waktunya. Pembuatan Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan kelulusan gelar Sarjana Teknik Informatika Universitas Teknologi Digital Yogyakarta. Ucapan terima kasih penulis haturkan kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian laporan Pra Skripsi ini antara lain :

1. Ibu Dini Fakta Sari, S.T., M.T.selaku ketua program studi S1 Informatika Universitas Teknologi Digital Indonesia Yogyakarta.
2. Bapak Agung Budi Prasetyo, S.Kom., M.Kom., M.Kom.selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dalam penyusunan Skripsi ini.
3. Kedua orang tua dan adik tercinta yang telah memberikan doa, motivasi, dan segalanya.
4. Teman-teman S1 Informatika Akakom kelas malam yang telah membantu dalam segala hal.

Yogyakarta, 9 Maret 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.2 Landasan Teori	14

2.2.1	Aplikasi J&T	14
2.2.2	User Experience Questionnaire (UEQ).....	14
2.2.3	UEQ <i>Data Analysis Tool</i>	17
2.2.4	Metode Pengumpulan Data	21
2.2.5	Populasi dan Teknik Sampling.....	23
2.2.6	Slovin	27
BAB III		28
METODE PENELITIAN.....		28
3.1	Analisis Kebutuhan	28
3.2	Metode yang digunakan	28
3.2.1	Observasi.....	30
3.2.2	Pembuatan Kuesioner.....	30
3.2.3	Indikator Penelitian	32
3.2.4	Survei	37
3.2.5	Sampel dan Populasi	37
3.2.6	Analisis dan Pembahasan	39
BAB IV		40
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		40
4.1	Proses Analisis	40
4.2	Gambaran Umum Aplikasi J&T	40
4.3	Analisis Demografis	41
4.2.1	Hasil Analisis Demografis	41
4.2.2	Intepretasi Dan Diskusi Hasil Analisis Demografis.....	44

4.4 Analisis Data Kuantitatif	46
4.3.1 Hasil Analisis Statistik Deskriptif	46
4.3.2 Intepretasi dan Diskusi Hasil Analisis Statistik Deskriptif	52
4.5 Rekomendasi	54
BAB V.....	56
PENUTUP.....	56
5.1 Kesimpulan.....	56
5.2 Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN.....	60

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Perbandingan Penelitian.....	10
Tabel 3.1 Tabel Indikator Penelitian.....	34
Tabel 4.1 Skala penilaian rata-rata pada kuesioner (Schrepp, 2019).....	46
Tabel 4.2 Hasil analisis deskriptif variabel attractiveness	47
Tabel 4.3 Hasil analisis deskriptif variabel perspicuity	47
Tabel 4.4 Hasil analisis deskriptif variabel efficiency	48
Tabel 4. 5 Hasil analisis deskriptif variabel dependability	49
Tabel 4. 6 Hasil analisis deskriptif variabel stimulation	49
Tabel 4. 7 Hasil analisis deskriptif variabel novelty	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Skala UEQ (Schrepp,2019).....	16
Gambar 2.2 Kuesioner UEQ versi Bahasa Indonesia	17
Gambar 2.3 Tampilan halaman awal UEQ Data Analysis Tool	18
Gambar 2.4 Tampilan pemilihan bahasa UEQ Data Analysis Tool	19
Gambar 2.5 Tampilan halaman untuk memasukkan data di UEQ Data Analysis Tool	19
Gambar 2.6 Tampilan hasil pengolahan data di UEQ Data Analysis Tool	20
Gambar 2.7 Tampilan perhitungan koefisien dan Cronbach Alpha UEQ Data Analysis Tool	20
Gambar 2.8 Tampilan hasil nilai benchmark di UEQ Data Analysis Tool.....	21
Gambar 3.1 Alur Penelitian yang digunakan	29
Gambar 4.1 Diagram Jenis Kelamin	41
Gambar 4.2 Diagram Usia.....	42
Gambar 4.3 Diagram Pendidikan Terakhir	43
Gambar 4.4 Diagram Lama Penggunaan Aplikasi.....	43
Gambar 4.5 Diagram Intenstitas Penggunaan Aplikasi	44
Gambar 4.6 Nilai skala UEQ aplikasi J&T.....	51
Gambar 4.7 Hasil benchmark nilai skala aplikasi J&T.....	52

INTISARI

Perkembangan dunia bisnis saat ini semakin meningkat sebanding dengan meningkatnya permintaan masyarakat Indonesia terhadap produk dalam memenuhi kebutuhan. Hal ini terlihat dari banyaknya jumlah perusahaan yang melebarkan sayap di bidang pengiriman barang. Terkait dengan *user experience*, hasil observasi awal peneliti menunjukkan beberapa catatan penting berupa penilaian yang diberikan oleh pengguna aplikasi J&T Express pada Playstore. Rating keseluruhan yang ditunjukkan hanya sebesar 2,5 dari ulasan 109.232 pengguna, dengan detail penilaian; sangat tidak memuaskan (digambarkan dengan pemberian bintang 1) mencapai 60%; 25% pengguna memberikan penilaian sangat memuaskan; dan sisanya, 15% terbagi secara merata dalam tiga penilaian, tidak memuaskan (bintang 2), biasa saja (bintang 3), serta memuaskan (bintang 4). Sebagian pengguna mengungkapkan bahwa mereka kesulitan dalam menggunakan aplikasi J&T Express, terutama terkait dengan layanan COD. Kualitas penilaian ini menunjukkan bagaimana sistem aplikasi yang kurang baik dapat mempengaruhi pengalaman pengguna. Tujuan dari penelitian ini adalah mengevaluasi usability atas aplikasi layanan paket J&T Express metode *user experience questionnaire*, sehingga dapat digunakan sebagai evaluasi untuk pengembangan selanjutnya.

Berdasarkan kajian teori dan hasil penelitian sejenis, memunculkan ide untuk menggunakan model *User Experience Questionnaire* (UEQ) sebagai model dasar penelitian karena UEQ berhasil mencakup aspek *pragmatic* dan *hedonic* dalam pengukuran *user experience*. Populasi penelitian ini adalah pengguna aplikasi J&T dengan teknik pengambilan sampel *simple random sampling*. Analisis data dilakukan dengan menggunakan UEQ Data Analysis Tool.

Hasil penelitian ini adalah ditemukan bahwa aspek *attractiveness* (Daya Tarik), *perspicuity* (kejelasan), *efficiency* (efisiensi), *stimulation* (stimulasi) dan *novelty* (Kebaruan) menyatakan bahwa aplikasi J&T mendapatkan nilai dibawah rata-rata atau *below average dengan nilai sebesar* 0,972, 0,950, 0,943, 0,730, 0,585. Sedangkan pada variabel *dependability* (ketepatan) dengan nilai terendah yaitu buruk atau *bad* dengan nilai sebesar 0,261. Rekomendasi pada penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan pertimbangan pemangku kepentingan aplikasi J&T untuk meningkatkan *user experience* aplikasi J&T.

Kata Kunci : User Experience, Aplikasi J&T, UEQ, UEQ Data Analysis Tool

ABSTRACT

The development of the business world today is increasing in proportion to the increasing demand of Indonesian society for products in meeting needs. This is evident from the number of companies spreading wings in the field of freight delivery. Regarding the user experience, the initial observations of the researchers showed some important notes of the evaluation given by users of the J&T Express app on the Playstore. The overall rating shown was only 2.5 out of 109.232 user reviews, with detailed ratings; highly unsatisfactory (described by star 1) reached 60%; 25% of users rated highly satisfying; and the remaining 15% divided evenly into three ratings, unsatisfying (star 2), ordinary (star 3), as well as satisfactory (bintang 4). Some users revealed that they had difficulty using the J&T Express app, especially in connection with COD services. The quality of this assessment shows how a poor application system can affect the user experience. The aim of this study is to evaluate the usability of the application service package J&T Express method user experience questionnaire, so that it can be used as an evaluation for further development.

Based on theoretical studies and similar research results, the idea arose to use the User Experience Questionnaire (UEQ) model as a basic model of evaluation because UEQ managed to cover pragmatic and hedonic aspects in measuring user experience. The research population was a user of the J&T application with a simple random sampling technique. Data analysis is done using UEQ Data Analysis Tool.

The results of this study were found that aspects of attractiveness, perspicuity, efficiency, stimulation and novelty indicated that J&T applications received a value below average or below average with a value of 0,972, 0,950, 0,943, 0,730, 0,585. The variable reliability (precision) with the lowest value is bad or bad with a value of 0.261. Recommendations on this study are expected to be one of the consideration materials of J&T application stakeholders to improve the user experience of J & T applications.

Keywords: User Experience, J&T Applications, UEQ, EUQ Data Analysis Tool