

**ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA PADA APLIKASI SANG
KURIR DENGAN MENGGUNAKAN USABILITY TESTING DAN
USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)**

Laporan Tugas Akhir

Diajukan Untuk Memenuhi
Persyaratan Guna Meraih Gelar Sarjana
Informatika Universitas Muhammadiyah Malang



Rizky Dwi Rahni
(201910370311167)

Bidang Minat

(Rekayasa Perangkat Lunak)

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

**Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Sang Kurir Dengan
Menggunakan Usability Testing dan User Experience Questionnaire
(UEQ)**

TUGAS AKHIR

**Sebagai Persyaratan Guna Meraih Gelar Sarjana Strata 1
Informatika Universitas Muhammadiyah Malang**



Dosen Pembimbing 1



Wildan Suharso S.Kom., M.Kom

NIP. 10817030596PNS.

Dosen Pembimbing 2



Briansyah Setio Wiyono S.Kom.,

M.Kom

NIP. 190913071987PNS.

LEMBAR PENGESAHAN

**Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Sang Kurir Dengan
Menggunakan Usability Testing dan User Experience Questionnaire
(UEQ)**

TUGAS AKHIR

Sebagai Persyaratan Guna Meraih Gelar Sarjana Strata 1
Informatika Universitas Muhammadiyah Malang

Disusun Oleh :

RIZKY DWI RAHNI

201910370311167

Tugas Akhir ini telah diuji dan dinyatakan lulus melalui sidang majelis penguji
pada tanggal 6 Oktober 2023

Menyetujui,

Dosen Penguji 1



Didih Rizki Chandranegara S.kom.,

M.Kom

NIP. 180302101992PNS.

Dosen Penguji 2



Christian Sri Kusuma Aditya

S.Kom., M.Kom

NIP. 180327021991PNS.

Mengetahui,
Ketua Jurusan Informatika



Ir. Galih Wasis Wicaksono S.kom. M.Cs.

NIP. 10814100541PNS.

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : RIZKY DWI RAHNI

NIM : 201910370311167

FAK./JUR. : Informatika

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul “**Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Sang Kurir Dengan Menggunakan Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ)**” beserta seluruh isinya adalah karya saya sendiri dan bukan merupakan karya tulis orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini maka saya siap menanggung segala bentuk resiko/sanksi yang berlaku.

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



Wildan Suharso S.Kom., M.Kom

Malang, 6 Oktober 2023
Yang Membuat Pernyataan



LEMBAR PLAGIASI

FAKULTAS TEKNIK

INFORMATIKA

informatika.umm.ac.id | informatika@umm.ac.id



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



FORM CEK PLAGIARISME LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Rizky Dwi Rahni

NIM : 201910370311167

Judul TA : Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Sang Kurir
Dengan Menggunakan Usability Testing Dan User Experience Questionnaire (Ueq)

Hasil Cek Plagiarisme dengan Turnitin

No.	Komponen Pengecekan	Nilai Maksimal Plagiarisme (%)	Hasil Cek Plagiarisme (%) *
1.	Bab 1 – Pendahuluan	10 %	7%
2.	Bab 2 – Daftar Pustaka	25 %	20%
3.	Bab 3 – Analisis dan Perancangan	25 %	16%
4.	Bab 4 – Implementasi dan Pengujian	15 %	13%
5.	Bab 5 – Kesimpulan dan Saran	5 %	0%
6.	Makalah Tugas Akhir	20%	10%

*) Hasil cek plagiarism diisi oleh pemeriksa (staf TU)

*) Maksimal 5 kali (4 Kali sebelum ujian, 1 kali sesudah ujian)

Mengetahui,

Pemeriksa (Staff TU)



Kampus I

Jl. Bendang 1 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 551 253 (Hunting)
F. +62 341 460 435

Kampus II

Jl. Bendungan Sutarni No 188 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 551 119 (Hunting)
F. +62 341 582 060

Kampus III

Jl. Raya Tlogomas No.248 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 464 310 (Hunting)
F. +62 341 460 435
E: webmaster@umm.ac.id

ABSTRAK

Sang Kurir merupakan aplikasi lokal yang dikembangkan di Desa Pesanggaran Kabupaten Banyuwangi. Aplikasi ini menyediakan jasa pelayanan seperti *delivery* makanan, layanan ojek dan jasa lainnya yang memudahkan masyarakat Pesanggaran. Satu-satunya keberhasilan aplikasi mampu memberikan pengalaman yang baik dan respon positif dari para pengguna, sehingga untuk mengetahui pengalaman pengguna pada Sang Kurir perlu adanya analisis *User Experience Questionnaire Experience* dengan melakukan pengujian *Usability Testing*. Pengujian menggunakan metode *Scenario Task* dan pengukuran *User Experience Questionnaire Experience Questionnaire* (UEQ). Pada pengujian *Scenario Task* terdapat 5 tugas yang harus dikerjakan oleh 10 responden sesuai dengan 4 parameter *Scenario Task* (*Number of Click During Task Completion*, *Task Success Rate*, *Error During Task Performance* dan *Time Per Completed Task*). Pada pengukuran UEQ terdapat 6 skala (*Attractiveness* Daya Tarik, *Efficiency*, *Perceived Usefulness*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty*) dengan 26 item pertanyaan dan 85 responden. Dari hasil pengujian *Scenario Task* pada *Number of Click During Task Completion* rata-rata 5.18, parameter *Task Success Rate* mendapatkan 96% keberhasilan, hasil *Error During Task Performance* mendapatkan persentase 13.75%. Dan hasil rata-rata *Time Per Completed Task* 22.04. Kemudian untuk pengukuran *User Experience Questionnaire Experience Questionnaire* berada pada level *Benchmark* mendapatkan level *Above* (Diatas Rata-rata) untuk semua skalanya. Sehingga pada hasil analisis aplikasi Sang Kurir mendapatkan respon yang baik bagi para pengguna.

Kata Kunci: Pengalaman Pengguna, Sang Kurir, Scenario Task, Usability Testing, User Experience Questionnaire.

ABSTRACT

Sang Kurir is a local application developed in Pesanggaran Village, Banyuwangi Regency. This application provides services such as food delivery, motorbike taxi services and other services that make things easier for the people of Pesanggaran. One success of the application is being able to provide a good experience and positive response from users. So, to find out the user experience with the Sang Kurir, it is necessary to analyze the User Experience Questionnaire Experience by conducting Usability Testing Testing using the Scenario task method and measuring the User Experience Questionnaire Experience Questionnaire (UEQ). In the Scenario Task test, there are 5 tasks that must be carried out by 10 respondents according to the 4 Scenario Task parameters (Number of Clicks During Task Completion, Task Success Rate, Error During Task Performance and Time Per Completed Task). In the UEQ measurement there are 6 scales (Attractiveness, Attractiveness, Efficiency, Perspicuit, Dependability, Stimulation, and Novelty) with 26 question items and 85 respondents. From the Scenario Task test results on the Number of Click During Task Completion an average of 5.18, the Task Success Rate parameter got 96% success, the Error During Task Performance results get a percentage of 13.75%. And the average Time Per Completed Task result is 22.04. Then for measuring the User Experience Questionnaire Experience Questionnaire, it is at the Benchmark level, getting an Above (Above Average) Average level for all scales. So that the results of the analysis of the Sang Kurir application get a good response from users.

Keywords: *Sang Kurir, Scenario Task, Usability Testing Testing, User Experience Questionnaire Experience, User Experience Questionnaire Experience Questionnaire.*

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua bapak ibu saya yang tak lelah mendoakan anaknya, yang selalu mendukung dan menyemangati. Dan ibu yang selalu menjadi penompang atas jasanya sampai aku berada di titik ini.
2. Bapak Briansyah Setio Wiyono. S.Kom..M.Kom, dan Bapak Wildan Suharso. S.Kom..M.Kom. selaku pembimbing tugas akhir dan rela meluangkan waktunya membantu dan membimbing penelitian ini.
3. Bapak/Ibu Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Bapak/Ibu Ketua Jurusan Teknik Informatika Universitas Muhammadiyah Malang.
5. Kakak saya Riska walaupun jauh tapi selalu mendukung dan memberi nasehat kepada saya .
6. Alvin sebagai teman segalanya yang selalu mengomel kalau aku malas mengerjakan skripsi, menemani kemanapun selama di Malang, selalu ada walaupun kadang menjengkelkan tapi kamu baik.
7. Daliya Nadifah sahabat paling pengertian, selalu ada buat aku selama kuliah di Malang. Selalu membantu ketika aku membutuhkan sampai aku bisa menyelesaikan skripsi ini. Sahabat segalanya pas di Malang. Pokok terima kasih banyak yad if, dan maaf selama di Malang ada ucapan dan tingkahmu yang menyakitimu.
8. Winda adik sepupu yang selalu pengertian dan mendoakan aku agar cepat wisuda.
9. Sahabatku yang di rumah ulga, pipi, ratna terima kasih sudah menjadi sahabat penghiburku di rumah, selalu menemani melihat jaranan dan menyemangati.
10. Kepada teman seperjuang skripsiku Reta, terima kasih atas boncenganmu ketika ada bimbingan di kampus, ditemani mengurus syarat-syarat siding samapi skripsi
11. Kepada semua teman – teman kuliahku terima kasih telah menjadi temanku

- dan selalu membantu ketika kesulitan tentang pelajaran dan tugas perkuliahan.
12. Kepada pemilik aplikasi Sang Kurir terima kasih telah mengizinkan melakukan penelitian untuk menyelesaikan tugas akhir saya.
 13. Kepada para responden dan semua yang terlibat dalam tugas akhir saya terima kasih telah berpartisipasi .
 14. Untuk diri saya sendiri, kamu hebat dan kuat . Dan terima kasih telah berjuang melawan rasa malas dan yakin kepada Allah kalau kamu mampu dan bisa.

Malang, 29 September 2023



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT. Atas limpahan rahmat dan hidayah-NYA sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul: **” ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA PADA APLIKASI SANG KURIR DENGAN MENGGUNAKAN USABILITY TESTING DAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)”**

Di dalam tulisan ini disajikan pokok-pokok bahasan yang meliputi latar belakang, studi litelatur, metode penelitian serta hasil dari penelitian yang kemudian akan dibuat kesimpulan berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu peneliti mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Malang, 29 September 2023



Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
LEMBAR PLAGIASI.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 <i>Latar Belakang</i>	1
1.2 <i>Rumusan Masalah</i>	5
1.3 <i>Tujuan Penelitian</i>	5
1.4 <i>Batasan Masalah</i>	5
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 <i>Penelitian Terdahulu</i>	7
2.2 <i>Aplikasi</i>	13
2.3 <i>Sang Kurir</i>	13
2.4 <i>Pengalaman pengguna</i>	14
2.5 <i>Usability Testing</i>	15
2.6 <i>User Experience Questionnaire</i>	15
2.7 <i>Scenario Task</i>	16
2.8 <i>Kuesioner Penelitian</i>	16
2.9 <i>Skala Likert</i>	17
2.10 <i>Sample Penelitian</i>	18
BAB III.....	20
METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1 <i>Identifikasi Masalah</i>	21
3.2 <i>Studi Litelatur</i>	21

3.3	<i>Sample Penelitian</i>	21
3.4	<i>Analisis Kebutuhan Penelitian</i>	22
3.4.1	Parameter Penelitian	23
3.4.2	Media Pengujian	24
3.5	<i>Pengumpulan dan Pengolahan Data</i>	30
3.5.1	Pengujian <i>Scenario Task</i>	30
3.5.2	Pengukuran dan Kriteria level UEQ.....	31
3.6	<i>Hasil Analisis dan Pengukuran</i>	35
BAB IV		36
4.1	Metode Pengumpulan Data	36
4.2	Analisis Deskriptif Statistik Responden	36
4.2.1	Diagram Persentase Berdasarkan Identitas Responden	36
4.2.2	Diagram Persentase Berdasarkan Waktu Penggunaan Aplikasi Sang Kurir	38
4.3	Hasil Pengujian	40
4.3.1	Hasil Pengujian <i>Scenario Task</i>	40
4.3.2	Hasil Pengujian <i>User Experience Questionnaire</i>	44
BAB V		52
KESIMPULAN		52
DAFTAR PUSTAKA		53
Lampiran 1 : Lembar pengujian <i>Scenario Task</i>(Task Completed)		58
Lampiran 2 : Lembar pengujian <i>Scenario Task</i>(Number of Click During Completion)		59
Lampiran 3 : Lembar pengujian <i>Scenario Task</i>(Time Per Completed Task)		60
Lampiran 4 : Lembar pengujian <i>Scenario Task</i>(Error During Task Performance)		61
Lampiran 5 : Kuesioner Responden <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ)		62
Lampiran 6 : Chat admin”Sang Kurir” perizinan penelitian		70
Lampiran 7 : Hasil Data Kuesioner <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ)		73
Lampiran 8: Hasil Konversi Data Kuesioner <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ)		76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 26 item pertanyaan UEQ	17
Gambar 3.1 Diagram Alur Penelitian.....	20
Gambar 3.2 Grafik Penelitian UEQ	36
Gambar 4.1 Diagram Persentase Jenis Kelamin	37
Gambar 4.2 Diagram Persentase Profesi atau Pekerjaan	37
Gambar 4.3 Diagram Persentase Alamat	38
Gambar 4.4 Diagram Masa Penggunaan Aplikasi Sang Kurir	38
Gambar 4.5 Diagram Seberapa Sering Pengguna Menggunakan Aplikasi	39
Gambar 4.6 Diagram Persentase Tujuan menggunakan Aplikasi.....	39
Gambar 4.7 Konversi Data.....	45
Gambar 4.8 Rata-rata nilai per-item.....	48
Gambar 4.9 Grafik hasil skala UEQ	51



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Rujukan Penelitian	7
Tabel 2.2 Skala Likert	18
Tabel 3.1 Parameter <i>Scenario Task</i>	23
Tabel 3.2 <i>Scenario Task</i>	25
Tabel 3.3 Penilaian Parameter <i>Task Completed</i>	26
Tabel 3.4 Penilaian Parameter <i>Time per Completed Task</i>	27
Tabel 3.5 Penilaian Parameter <i>Number of Clicks During Completion</i>	28
Tabel 3.6 Penilaian Parameter <i>Error During Task Performance</i>	28
Tabel 3.7 Kuesioner UEQ	29
Tabel 3.8 Konversi Data UEQ	32
Tabel 3.9 Kategori Hasil Mean pada <i>Data Analysis Tools</i>	34
Tabel 3.10 <i>Benchmark Borders</i>	34
Tabel 4.1 Tabel Responden <i>Scenario Task</i>	40
Tabel 4.2 Hasil <i>Number of Clicks During Completion</i>	41
Tabel 4.3 Hasil <i>Time per Completed Task</i>	42
Tabel 4.4 Hasil <i>Task Succes Rate</i>	43
Tabel 4.5 Hasil Error During Task Performance	44
Tabel 4.6. Pembagian Warna pada Aspek UEQ	46
Tabel 4.7 Hasil Mean, Varian, dan Simpangan Baku	46
Tabel 4.8 Hasil Rata-rata (mean) UEQ	49
Tabel 4.9 <i>Benchmark</i> Hasil UEQ.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Lembar pengujian Scenario Task(Task Completed)	58
Lampiran 2 : Lembar pengujian Scenario Task(Number of Click During Completion)	59
Lampiran 3 : Lembar pengujian Scenario Task(Time Per Completed Task)	60
Lampiran 4 : Lembar pengujian Scenario Task(Error During Task Performance) ..	61
Lampiran 5 : Kuesioner Responden User Experience Questionnaire (UEQ)	62
Lampiran 6 : Chat admin”Sang Kurir” perizinan penelitian.....	70
Lampiran 7 : Hasil Data Kuesioner User Experience Questionnaire (UEQ).....	73
Lampiran 8: Hasil Konversi Data Kuesioner User Experience Questionnaire (UEQ).....	76



DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. R. Primasari, H. Tolle, and H. Muslimah Az-Zahra, "Evaluasi Dan Perbaikan User Experience Pada Aplikasi Mobile Muslimnesia Menggunakan Metode Usability Testing Dan User Experience Questionnaire (UEQ): Studi Kasus Pada PT. DOT INDONESIA," 2019. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [2] A. Putri1 and A. Dwi, "Evaluasi Usability Aplikasi BTN Mobile dengan Metode User Experience Questionnaire dan Heuristic Evaluation," *JEISBI*, vol. 03, p. 2022.
- [3] C. Agustina, "EVALUASI APLIKASI TRANSPORTASI MOBILE YOGYAKARTA INTERNATIONAL AIRPORT," vol. 10, no. 2, pp. 57–63, 2022.
- [4] "Sang Kurir - -Sang Kurir adalah layanan transportasi online,kurir dan delivery order." <https://www.jagel.id/app/sang-kurir-103023> (accessed Jun. 12, 2023).
- [5] W. A. Febrianto and W. H. N. Putra, "Aplikasi Sistem Informasi Puskesmas Paperless menggunakan Metode Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi Kasus: Puskesmas Tarik)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 6, pp. 6099–6106, 2019, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/5648>
- [6] Daliya Nadifah, *Analisis User Experience Pada Website Pariwisata Bondowoso Menggunakan Metode Heart Framework (Studi Kasus : Bondowosotourism.Com)*, no. 201910370311169. 2023.
- [7] G. H. Kusuma and D. Priharsari, "Analisis User Experience Aplikasi SIPON CERIA RSUD Dr Darsono dengan menggunakan Metode Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ)," vol. 6, no. 11, pp. 5286–5291, 2022.
- [8] M. A. P. Jayana and D. Priharsari, "Analisis Pengalaman Pengguna pada Situs Distribusi Digital menggunakan Metode Usability Testing dan User Experience Questionnaire (Studi pada store ..., " ... *Teknol. Inf. dan Ilmu Komput. e ...*, vol. 6, no. 2, pp. 527–536, 2022, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/download/10548/4679>
- [9] E. Y. Rolando, H. Tolle, and H. M. Az-zahra, "Evaluasi dan Perbaikan Antarmuka Pengguna Aplikasi Mobile Tulungagung Tourism dengan Metode Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 8, pp. 7929–7937, 2019.
- [10] R. Andriani, "Evaluasi User Experience Dengan Pendekatan Usability Testing Pada Sistem Informasi Smart Academic," *Sistemasi*, vol. 9, no. 3, p. 372, 2020, doi: