

**EVALUASI *USER EXPERIENCE* PADA DOMPET
DIGITAL MENGGUNAKAN METODE *USER
EXPERIENCE QUESTIONNAIRE***



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan program sarjana

Aniesya Kartika Ningrum

11190742

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Nusa Mandiri

Jakarta

2023

PERSEMBAHAN

Ketika aku tahu, aku semakin tahu kalau aku tidak tahu apa – apa

(imam safe'i)

Dengan mengucapkan puji syukur Allah S.W.T, Sidang Skripsi ini kusersembahkan untuk :

1. Bapak Wagimin & Ibu Triordinngsih Tercinta yang telah membesarkan aku yang selalu, membimbing, mendukung, memotivasi, memberi apa yang terbaik bagiku serta selalu mendoakan aku untuk meraih kesuksesanku.
2. Kakak & abangku (Maya fitria & Rizal ansori) yang telah menjadi curahan hatiku, yang telah memberiku semangat, aku selalu sayang kalian.
3. Kekasihku (Jibran muhammad irsyad), yang selalu setia memberikan semangat
4. Sahabatku (Ummul khaerat, M. Zen, Moh. Chummaedi Amrullah dan Ajeng mirandika) yang selalu menemani dan memberikan semangat

Tanpa mereka,
Aku dan karya ini tak akan pernah ada

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibahas ini, saya :

Nama : Aniesya Kartika Ningrum

NIM : 11190742

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Teknologi Informasi

Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul : "*Evaluasi User Experience Pada Dompot Digital Menggunakan Metode User Experience Questionnaire*", adalah asli (orisinil) atau tidak pelagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dalam bentuk apapun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari Universitas Nusa Mandiri dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : Jumat, 04 Agustus 2023

Yang menyatakan,



Aniesya Kartika Ningrum

SURAT PERSYARATAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

SURAT PERSYARATAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan dibahas ini, saya :

Nama : Aniesya Kartika Ningrum
NIM : 11190742
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak **Univeritas Nusa Mandiri**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusif Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul: "*Evaluasi User Experience Pada Dompot Digital Menggunakan Metode User Experience Questionnaire*", beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (database), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersiap untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak **Universitas Nusa Mandiri** segala bentuk tuntutan yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : Jumat, 04 Agustus 2023



Aniesya Kartika Ningrum

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

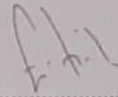
Nama : Aniesya Kartika Ningrum
NIM : 11190742
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Evaluasi User Experience Pada Dompot Digital Menggunakan Metode User Experience Questionnaire

Telah dipertahankan pada periode 2023-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 22 Agustus 2023

PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : Muhamad Ryansyah, M.Kom.



DEWAN PENGUJI

Penguji I : Eva Zuraidah, M.Kom.



Penguji II : Nurajijah, M.Kom



PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi yang berjudul **"Evaluasi *User Experience* Pada Dompot Digital Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire*"** adalah hasil karya tulis asli ANIESYA KARTIKA NINGRUM dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku dilingkungan akademis saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Refrensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan ini tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai penentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera dibawah ini :

Nama : ANIESYA KARTIKA NINGRUM
Alamat : Jl.Kp.Rawa Sari Rt.03/Rw.06 kec.Cipayung / Kel.Cipayung Jaya
No.Tlp : 085692668565
E-mail : aniesya.07@gmail.com

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulisan dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik. Dimana skripsi ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul skripsi, yang penulis ambil sebagai berikut, ***"EVALUASI USER EXPERIENCE PADA DOMPET DIGITAL MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE"***.

Tujuan penulisan Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Universitas Nusa Mandiri. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian (eksperimen). kuestioner dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulisan menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorong dari semua pihak, maka penelitian Skripsi ini tidak akan lancar. Oleh karna itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulisan menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri
2. Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri
3. Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri
4. Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri.
5. Bapak Muhamad Ryahsyah M.Kom, Selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
6. Bapak / Ibu Dosen Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri.
7. Staff / Karyawan Dosen di lingkungan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri.
8. Orang Tua Tercinta yang telah memberikan dukungan moral maupun spritual.
9. Rekan – Rekan mahasiswa Kelas 11.8A.10 Sistem Informasi.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulisan mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembicara yang berminat pada umumnya.

Jakarta, 04 Agustus 2023

Penulis



Aniesya Kartika Ningrum



ABSTRAK

Aniesya kartika ningrum (11190742), Evaluasi *User Experience* Pada Dompot Digital Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire*

Dompot digital Ovo, Dana dan Go - Pay adalah tiga platform utama dalam industri Dompot Digital di Indonesia. Mereka menawarkan layanan yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi keuangan dengan mudah dan aman melalui ponsel mereka. Dompot Digital ini telah mengubah cara orang melakukan pembayaran dan mengelola keuangan harian mereka secara signifikan. Meski masih ada tantangan dalam adopsi yang lebih luas, Ovo, Dana dan Go - Pay terus berinovasi untuk meningkatkan layanannya dan mendukung pertumbuhan ekonomi digital Indonesia. Hadirnya dompet digital di Indonesia sedikit banyak mempengaruhi gaya hidup masyarakat Indonesia saat ini. Apalagi adanya pandemi Covid - 19 yang melanda Indonesia di awal tahun 2020 semakin menambah eksistensi dompet digital sebagai media transaksi, Indonesia sendiri ada berbagai pilihan dompet digital, diantaranya yang paling banyak digunakan di Indonesia adalah Ovo, Dana, dan Go - pay. Karena itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pengguna pada ketiga aplikasi dompet digital tersebut, dan juga variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna nya dengan *user experience questionnaire*. Dari hasil penelitian ini, adalah *attractivness, perspicuity, efficiency, dependability, simulation, novelty*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *user experience questionnaire* (UEQ) untuk mengukur kepuasan pengguna dengan dompet digital Ovo, Dana, Go-pay. Dan menghasilkan nilai evaluasi positif.

Kata Kunci : *User Experience Questionnaire* , Dompot Digital, Ovo, Dana, Go-Pay.

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRACT

Aniesya Kartika Ningrum (11190742), *Evaluate User Experience in Digital Wallets Using User Experience Questionnaire Method*

Ovo, Dana, Go-pay digital wallets are the three main platforms in the digital wallet industry in Indonesia, they offer services that allow users to make financial transactions easily and securely through their mobile phones. These digital wallets have significantly changed the way people make payments and manage their daily finances. Although there are still challenges in wider adoption. Ovo, Dana, Go-pay continue to innovate to improve their services on customer satisfaction and support the growth of Indonesia's digital economy. The presence of digital wallets in Indonesia slightly affects the lifestyle of Indonesian people today. Moreover, the Covid-19 pandemic that hit Indonesia in early 2020 has further added to the expectations of digital wallets as a transaction medium, Indonesia itself has various choices of digital wallets, including the most widely used in Indonesia are Ovo, Dana, Go-pay. Therefore, the purpose of this study is to determine user satisfaction in the three digital wallet applications, and also variables that affect user satisfaction with the User Experience Questionnaire. The results of this study are attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation, novelty. The method used in this study is the user experience questionnaire (UEQ) to measure user satisfaction with Ovo, Dana, Go-pay digital wallets. And produce a positive evaluation value

Key Word: *User Experience Questionnaire, Digital Wallet, Ovo, Dana, Go-Pay.*

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Aulia, "Pola Perilaku Konsumen Digital Dalam Memanfaatkan Aplikasi Dompot Digital," *Jurnal Komunikasi*, vol. 12, no. 2, p. 311, Dec. 2020, doi: 10.24912/jk.v12i2.9829.
- [2] F. Effendy, "Pengaruh Perceived Of Benefit Terhadap Niat Untuk Menggunakan Layanan Dompot Digital Di Kalangan Milenial," *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi*, vol. 15, no. 2, pp. 1–11, Jul. 2020, doi: 10.35969/interkom.v15i2.67.
- [3] N. Diva, R. Rembulan, and E. A. Firmansyah, "Perilaku Konsumen Muslim Generasi-Z Dalam Pengadopsian Dompot Digital," 2020.
- [4] F. Mawardani, P. T. Niaga, F. Ekonomika, and D. Bisnis, "Renny Dwijayanti," *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, vol. 9, 2021, [Online]. Available: <https://katadata.co.id>
- [5] R. Aguswidya Utami and M. Administrasi Bisnis, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi E-Wallet Dana Di Kota Samarinda," 2022.
- [6] P. Kesuma and N. Nurbaiti, "Minat Menggunakan E-Wallet Dana Di Kalangan Mahasiswa Di Kota Medan," *Jesya*, vol. 6, no. 1, pp. 694–703, Jan. 2023, doi: 10.36778/jesya.v6i1.979.
- [7] J. Manajemen, V. Aprilyanti, and K. E. S. Putra, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DOMPET DIGITAL OVO PADA MASA PANDEMI COVID-19," *Bisma: Jurnal Manajemen*, vol. 8, no. 3, 2022.
- [8] W. Andini, F. H. Putri, and B. N. Nirbita, "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN GO-PAY," *Jurnal Bisnis Net*, no. 1, p. 6.
- [9] A. Kualitas *et al.*, "2 ND MDP STUDENT CONFERENCE (MSC) 2023 568| Universitas Multi Data Palembang".
- [10] W. A. Febrianto, W. Hayuhardhika, N. Putra, and A. R. Perdanakusuma, "Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Sistem Informasi Puskesmas Paperless menggunakan Metode Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi Kasus : Puskesmas Tarik Kabupaten Sidoarjo)," 2019. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [11] R. Novalinda, A. Ambiyar, and F. Rizal, "PENDEKATAN EVALUASI PROGRAM TYLER: GOAL-ORIENTED," *Edukasi: Jurnal Pendidikan*, vol. 18, no. 1, p. 137, Jun. 2020, doi: 10.31571/edukasi.v18i1.1644.
- [12] B. Ghina, H. Ma, J. Wong, and D. R. Agushinta dan Metty Mustikasari, "Analisis User Experience Terhadap Website Perpustakaan Universitas Gunadarma dengan Metode Heuristic Evaluation."

- [13] D. Puji Prabowo, D. Hening Yanuarsari, R. Anggi Pramunendar, P. Studi Desain Komunikasi Visual, and P. Studi Teknik Informatika, "Persepsi User Experience Terhadap Aplikasi Pesan Antar Makanan Online (Studi Kasus Pengguna Aplikasi Madhang.id)." [Online]. Available: <https://www.uxmatters.com/mt/archives/2012/08/more->
- [14] Hidayatulah Himawan and Mangaras Yanu F., *Interface User Experience*. 2020.
- [15] M. A. Satriajaya, H. Muslimah Az-Zahra, and R. I. Rokhmawati, "Evaluasi Usability dan Perbaikan Antarmuka Pengguna Situs Web VEDC/P4TK BOE Malang Menggunakan Questionnaire For User Interface Satisfaction (QUIS) dan Pendekatan Human-Centered Design," 2019. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [16] S. A. Pribadi, R. I. Rokhmawati, and K. C. Brata, "Perancangan User Experience Situs Web Tanoto Scholars Association Brawijaya Malang menggunakan Metode Goal-Directed Design (GDD)," 2019. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [17] "Analisis Website STIMATA Menggunakan System Usability Scale (SUS)," *Jurnal Ilmiah Komputasi*, vol. 20, no. 3, Sep. 2021, doi: 10.32409/jikstik.20.3.2776.
- [18] I. Rusi, "Ibnur Rusi, Evaluasi Kebergunaan E-Learning Menggunakan ... v EVALUASI KEBERGUNAAN E-LEARNING MENGGUNAKAN DIMENSI USABILITY DAN METODE IMPORTANCE sPERFORMANCE ANALYSIS (IPA) Program Studi Sistem Informasi Fakultas MIPA Universitas Tanjungpura Pontianak)," 2022.
- [19] S. Kom. , M. Cs. Rezania Agramanisti Azdy and S. Kom. , M. Kom. Mardiana, *MONOGRAF SIMFSA SEBAGAI MEDIA PEMBELAJARAN JARAK JAUH FINITE STATE AUTOMATA PADA MASA PANDEMI*. Indonesia: CV. Mitra Cendekia Media, 2022.
- [20] D. Pibriana, "METHOMIKA: Jurnal Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi PENGGUNAAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE UNTUK MENGANALISIS KUALITAS PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI MYINDIHOME MOBILE," vol. 7, no. 1, 2023, doi: 10.46880/jmika.Vol7No1.pp10-19.
- [21] Dr. Martin Schrepp, *User Experience Questionnaire Handbook*. 2023. [Online]. Available: www.ueq-online.org
- [22] et. al. Sena Wahyu Purwanza, *METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN KOMBINASI*. Kota Bandung: Cv. Media Sains Indonesia, 2022.
- [23] R. M. Ujung, N. I. Hutabarat, D. R. Nainggolan, J. P. Simamora, P. K. Kementerian, and K. Medan, "EFEKTIVITAS HIPNOTERAPI TERHADAP MUAL MUNTAH PADA IBU HAMIL TRIMESTER 1 DAN 2 DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS SIATAS BERITA TAHUN 2022," *Jurnal Maternitas Kebidanan*, vol. 8, no. 1, 2023.

- [24] S. S. M. Si. , Ph. D. Prof. Akhmad Fauzy, *Metode Sampling*. 2019. [Online]. Available: www.ut.ac.id.
- [25] “nurfadilah 2023”.
- [26] D. Firmansyah, S. Pasim Sukabumi, and S. Al Fath Sukabumi, “Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review,” *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, vol. 1, no. 2, pp. 85–114, doi: 10.55927.
- [27] I. Farida, R. Zubaedah, and ** R. A., “Artikel Singaperbangsa Law Review (SILREV) DINAMIKA PRAKTIK PEMBAYARAN PARKIR MENGGUNAKAN SATU DOMPET DIGITAL *,” vol. 1, 2020, [Online]. Available: <https://medium.co>
- [28] R. W. Tyas and N. Azizah, “Analisa Kepuasan Pengguna Dompot Digital melalui Continuance Use Intention dengan Expectation Confirmation Model”, [Online]. Available: <https://ejournal2.pnp.ac.id/index.php/jipb>
- [29] A. B. Kusuma and I. D. Tricahyono, “ANALISIS CUSTOMER JOURNEY MAPPING UNTUK MENINGKATKAN CUSTOMER EXPERIENCE PADA APLIKASI DOMPET DIGITAL OVO CUSTOMER JOURNEY MAPPING ANALYSIS TO IMPROVE CUSTOMER EXPERIENCE IN DIGITAL WALLET APPLICATION OVO.”
- [30] A. Achadi and H. Winarto, “PENGARUH PENGETAHUAN PRODUK, PERSEPSI RESIKO DAN PERSEPSI MANFAAT TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN LAYANAN GO PAY PADA PELANGGAN GO JEK,” 2020. [Online]. Available: www.gojek.com
- [31] * Kairos *et al.*, “Implementasi Data Warehouse Terhadap Manajemen Aplikasi Gojek Pada Menu Gopay Later Universitas Islam Negeri Sumatera Utara,” *Jurnal Publikasi Teknik Informatika (JUPTI)*, vol. 2, no. 2, 2023, doi: 10.55606/jupti.v2i2.1734.
- [32] “NUR ANISAH RANGKUTI-FST”.
- [33] E. Susilo, R. Rizal Andhi, and D. Ramadhani, “Evaluasi User Interface Website Prodi Teknik Informatika UNRI Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ),” *Jurnal Informatika dan Teknologi*, vol. 5, no. 2, 2022, doi: 10.29408/jit.v5i2.5939.
- [34] G. Tanjungan, “Analisis Kualitas Pengalaman Pengguna Aplikasi SIMPONI Mobile Universitas Multi Data Palembang Dengan Metode User Experience Questionnaire (UEQ) Analysis of the Quality of User Experience of the SIMPONI Mobile Application at Multi Data University Palembang with the User Experience Questionnaire (UEQ) Method,” 2022.
- [35] M. Octa Firmansyah, “Analisis User Experience Terhadap Website Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ) USER EXPERIENCE ANALYSIS OF THE SOUTH SUMATRA MINISTRY OF RELIGION REGIONAL OFFICE WEBSITE USING THE USER EXPERIENCE METHOD A LIST OF QUESTIONS,” *TEKNOMATIKA*,

- vol. 12, no. 02, pp. 1–5, 2022, [Online]. Available: <https://forms.gle/kFCG7ag9t4EG6pBQA>
- [36] I. K. Putri, S. Hadi Wijoyo, and Y. T. Mursityo, “Analisis Usability dan Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi pemesanan Budget Hotel Menggunakan User Experience questionnaire (UEQ) (Studi Kasus Pada Airy Rooms),” 2019. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>

