

**ANALISA USER INTERFACE APLIKASI CERIA BRI
MENGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE*
QUESTIONNAIRE (UEQ)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Strata 1 (S1)

MUHAMMAD IKHSAN

11220931

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Nusa Mandiri

Jakarta

2023

LEMBAR PERSEMBAHAN

*Ketika aku tahu, aku semakin tahu kalau aku tidak tahu apa-apa
(Imam Safe'i)*

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah S.W.T, Skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Bapak Moh.sofiyani dan Ibu Fatmawati tercinta yang telah membesarkan aku dan selalu membimbing, mendukung, memotivasi, memberi apa yang terbaik bagiku serta selalu mendoakan aku untuk meraih kesuksesanku
2. Istriku (Marwiyatu Ramadania) yang telah menjadi curahan hatiku, yang telah memberiku semangat dan setia.

*Tanpa mereka,
aku dan karya ini tak akan pernah ada*



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Muhammad Ikhsan

NIM : 11220931

Program Studi : Sistem Informasi

Studi Fakultas : Teknologi Informasi

Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya buat dengan judul: “**Analisa User Interface Aplikasi Ceria BRI menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ)**”, adalah asli (orisinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah 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: 30 desember 2023

Yang menyatakan,



Muhammad Ikhsan

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Muhammad Ikhsan
NIM : 11220931
Program Studi : Sistem Informasi
Studi Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul: “**Analisa User Interface Aplikasi Ceria BRI menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ)**”, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

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

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Jakarta

Pada tanggal: 30 desember 2023

Yang menyatakan,



Muhammad Ikhsan

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Muhammad Ikhsan
NIM : 11220931
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisa User Interface Aplikasi Ceria BRI Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)

Telah dipertahankan pada periode 2023-2 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, 19 Januari 2024

PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : Tuslaela, M.Kom.

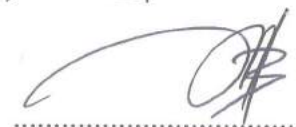

.....

DEWAN PENGUJI

Penguji I : Nurajijah, M.Kom.


.....

Penguji II : Imam Budiawan, M.Kom.


.....

LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi yang berjudul “*Analisa User Interface Aplikasi Ceria BRI menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ)*” adalah hasil karya tulis asli MUHAMMAD IKHSAN dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

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

Nama : MUHAMMAD IKHSAN
Alamat : Jl. Kelapa dua, Kel.tugu, Kec.cimanggis kota Depok
No. Telp : 0819 0508 6911
E-mail : iksani203@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 penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Adapun judul skripsi, yang penulis ambil sebagai berikut, “**Analisa User Interface Aplikasi Ceria BRI menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ)**”.

Penulisan skripsi ini tidak akan selesai tanpa dukungan, baik moril maupun materil dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada semua pihak yang ikut berkontribusi dalam penulisan skripsi terutama kepada:

1. Kepada Orang tua tercinta yang selalu mendukung dan memberikan semangat dalam penyusunan tugas akhir ini.
2. Kepada istri tercinta Marwiyatu Ramadania, yang selalu memberikan dukungan, doa dan semangat.
3. Ibu Prof. Dr. Ir. Dwiza Riana, S.Si, MM, M.Kom. selaku Rektor Universitas Nusa Mandiri.
4. Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri
5. Ibu Tuslaela, M.Kom selaku Dosen Pembimbing yang sudah membimbing dengan baik dalam penulisan Skripsi ini.
6. Team Ceria ops yang telah memberi dukungan.

Saya sangat menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna dan tidak luput dari berbagai kekurangan. Saya mengharapkan saran serta kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya, sehingga akhir dari skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan di lapangan serta bisa dikembangkan kembali. Akhir kata, kami berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca.

Jakarta, 30 Desember 2023



Muhammad Ikhsan

ABSTRAK

Muhammad Ikhsan (11220931), Analisa *User Interface* Aplikasi Ceria BRI menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)

Financial technology menjadi salah satu solusi bagi permasalahan layanan keuangan secara konvensional yaitu ketika masyarakat tidak dapat di layani secara menyeluruh. Dalam memberikan kemudahan layanan, BRI membuat aplikasi Pinjaman Digital yang diberi judul Ceria. Setelah dilakukan penelitian, Aplikasi *mobile* ceria BRI masih memiliki kekurangan, pada bagian *user interface* (UI), Selain kurang menarik, dari segi *user experience* (UX) bisa dikatakan kurang maksimal. Hingga rating aplikasi yang rendah, yaitu 2.8 dari 5.0 di Play Store per November 2023 dan banyaknya komplain pengguna pada *platform* yaitu grup komunitas Ceria di sosial media *facebook*. Berdasarkan permasalahan tersebut, dilakukan penelitian yang dilakukan dengan tujuan menganalisis UI/UX dan mencari masalah yang terjadi. Pengujian dilakukan dengan menggunakan metode UEQ dimana evaluasi produk pada UEQ berdasarkan enam nilai dari *attractivness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation* dan *novelty*. Berdasarkan evaluasi tersebut, menghasilkan hasil penelitian menggunakan metode UEQ mendapati nilai untuk skala *Attractiveness*: 0.24, *Perspicuity*: 0.17, *Efficiency*: -0.44, *Dependability*: 0.45, *Stimulation*: 0.31, dan *Novelty*: 0.63. Dari hasil evaluasi tersebut penulis memberikan rekomendasi untuk meningkatkan seluruh layanan dan desain *User Interface* pada menu Pendaftaran dan detail tagihan pada aplikasi Ceria BRI. Rekomendasi ini dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas aplikasi pinjaman digital serta dapat meningkatkan manfaat dan kemudahan dalam sektor keuangan dan meningkatkan jumlah pengguna aplikasi pinjaman digital.

Kata Kunci: *User Interface*, *user experience*, UEQ, Pinjaman Digital

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRACT

Muhammad Ikhsan (11220931), *User Interface Analysis of the Ceria BRI Application using the User Experience Questionnaire (UEQ) method*

Financial technology is one solution to the problem of conventional financial services, namely when the community cannot be served comprehensively. To provide easy services, BRI created a Digital Loan application entitled Ceria. After conducting research, BRI's cheerful mobile application still has shortcomings, in the user interface (UI). Apart from being less attractive, in terms of user experience (UX) it can be said to be less than optimal. Up to the low application rating, namely 2.8 out of 5.0 on the Play Store as of November 2023 and the many user complaints on the platform, namely the Ceria community group on Facebook social media. Based on these problems, research was carried out with the aim of analyzing the UI/UX and looking for problems that occurred. Testing was carried out using the UEQ method where product evaluation on the UEQ was based on six values of attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation and novelty. Based on this evaluation, research results using the UEQ method found values for the Attractiveness scale: 0.24, Perspicuity: 0.17, Efficiency: -0.44, Dependability: 0.45, Stimulation: 0.31, and Novelty: 0.63. From the results of this evaluation, the author provides recommendations for improving all services and User Interface design in the Registration menu and billing details in the Ceria BRI application. These recommendations can be used to improve the quality of digital loan applications and can increase benefits and convenience in the financial sector and increase the number of digital loan application users.

Keywords: User Interface, user experience, UEQ, Digital Loans

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Rohmah and M. Ary, "Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Pinjaman Online Menggunakan Metode Usability Testing Dan User Experience Questionnaire (Studi kasus: pada Akulaku dan Kredivo Indonesia) Departemen Sistem Informasi , Fakultas Teknologi Informasi , Industri keuanga," *J. Sist. Inf.*, vol. 13, no. 1, pp. 2230–2245, 2021.
- [2] N. M. E. Pradnyawati, I. N. Sukandia, and D. G. D. Arini, "Perjanjian Pinjaman Online Berbasis Financial Technology (Fintech)," *J. Konstr. Huk.*, vol. 2, no. 2, pp. 320–325, 2021, doi: 10.22225/jkh.2.2.3230.320-325.
- [3] P. B. R. Indonesia, "Tentang ceria." [Online]. Available: <https://bri.co.id/web/ceria/disclaimer>
- [4] M. R. Saputra and M. Kamayani, "JUTIKOM : Jurnal Teknik Informatika dan Komputer Evaluasi dan Perancangan User Interface dan User Experience pada Aplikasi Golden Rama," vol. 1, no. 1, pp. 8–14, 2022.
- [5] J. Hidayatulah Himawan, Mangaras Yanu F, *InterfaceUSERExperience*. Yogyakarta: 2020.
- [6] K. Anugrah and I. W. Sudarmayasa, "Kualitas Pelayanan Jasa Akomodasi." pp. 1–84, 2020.
- [7] M. Schrepp, "User Experience Questionnaire Handbook v10(03.05.2023)," pp. 1–16, 2023, [Online]. Available: www.ueq-online.org
- [8] I. R. Sulistyarini and N. P. Noviati, "Wawancara Sebagai Metode Efektif untuk Memahami Perilaku Manusia," *Bandung: Karya Putra Darwati*, 2012.
- [9] S. H. Sahir, *Buku ini di tulis oleh Dosen Universitas Medan Area Hak Cipta di Lindungi oleh Undang-Undang Telah di Deposit ke Repository UMA pada tanggal 27 Januari 2022*. 2022.
- [10] B. Prawira, "No. 210622.W010.0259," no. 210622, 2021.
- [11] Lord Hodge, *Financial technology*. 2020. doi: 10.4324/9780429344015-2.
- [12] R. Umar, A. Z. Ifani, F. I. Ammatulloh, and M. Anggriani, "Analisis Sistem Informasi Web Lsp Uad Menggunakan User Experience Questionnaire (Ueq)," *METHOMIKA J. Manaj. Inform. dan Komputerisasi Akunt.*, vol. 4, no. 2, pp. 173–178, 2021, doi: 10.46880/jmika.vol4no2.pp173-178.
- [13] A. Putri and A. I. Dwi, "Evaluasi Usability Aplikasi BTN Mobile dengan Metode User Experience Questionnaire dan Heuristic Evaluation," *Jeisbi*, vol. 03, no. 02, pp. 49–59, 2022, [Online]. Available:

<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/46226>

- [14] Bank BRI, “Sejarah BRI Bank Rakyat Indonesia (BRI).” [Online]. Available: <https://bri.co.id/info-perusahaan>
- [15] R. Ilahi, A. R. Tanjung, and Y. Basri, “Analisis Strategi PT Bank BRI TBK dalam Menghadapi Financial Teknologi,” *J. Akunt.*, vol. 9, no. 1, pp. 90–102, 2020.
- [16] P. T. PT Bank Rakyat Indonesia, “Memperluas Jangkauan, Memberi Kemudahan, Semakin Tumbuh & Tangguh,” pp. 1–816, 2022.
- [17] “Struktur Organisasi - Bank BRI | Melayani Dengan Setulus Hati.” Accessed: Nov. 11, 2023. [Online]. Available: <https://bri.co.id/struktur-organisasi>
- [18] M. Miftah, “Model Dan Format Analisis Kebutuhan Multimedia Pembelajaran Interaktif,” *J. Teknodik*, pp. 095–106, 2018, doi: 10.32550/teknodik.v13i1.443.
- [19] S. R. Henim and R. P. Sari, “User Experience Evaluation of Student Academic Information System of Higher Education Using User Experience Questionnaire,” *J. Komput. Terap.*, vol. 6, no. Vol. 6 No. 1 (2020), pp. 69–78, 2020, doi: 10.35143/jkt.v6i1.3582.
- [20] E. Susilo, R. Rizal Andhi, and D. Ramadhani, “Evaluasi User Interface Website Prodi Teknik Informatika UNRI Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ),” *Infotek J. Inform. dan Teknol.*, vol. 5, no. 2, pp. 366–373, 2022, doi: 10.29408/jit.v5i2.5939.



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI