

**ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA PADA APLIKASI
MOPROKER TELKOM WITEL DENGAN MENGGUNAKAN
METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)**



SKRIPSI

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

SILVIANI NURLITA PUTRI

11220816

**UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI**

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Nusa Mandiri

Jakarta

2023

LEMBAR PERSEMBAHAN

“Alhamdulillah Rabbil Aalamin, sujud serta syukur kepada Allah SWT. Terimakasih atas karunia-Mu yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.”

“Diriku sendiri Skripsi ini kupersembahkan karena telah berjuang melewati banyak hal untuk terus bertahan, dan terus berkomitmen untuk menyelesaikan apa yang telah di mulai.”

“Halaman persembahan ini juga ditujukan sebagai ungkapan Terimakasih kepada kedua orang tua saya yang telah mendoakan dan memberikan dukungan penuh selama perjuangan menempuh pendidikan.”

“Fathur Rahman Fauzan, S.Kom Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan saya hingga penyusunan skripsi ini”

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Silviani Nurlita Putri
NIM : 11220816
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya buat dengan judul: **"Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Moproker Telkom Witel Dengan 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
Tanggal : 04 Januari 2024
Yang menyatakan,



Silviani Nurlita Putri

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Silviani Nurlita Putri
NIM : 11220816
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

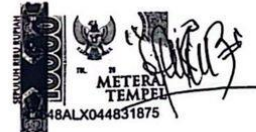
Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak *Universitas Nusa Mandiri*, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul: "**Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Moproker Telkom Witel Dengan Menggunakan Metode User Experience 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
Tanggal : 04 Januari 2024
Yang menyatakan,



Silviani Nurlita Putri

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Silviani Nurlita Putri
NIM : 11220816
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Moproker
Telkom Witel Dengan 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, 17 Januari 2024

PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : Yuyun Yuningsih, M.Kom.

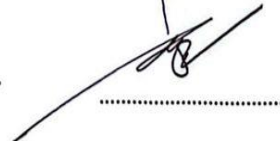


DEWAN PENGUJI

Penguji I : Syifa Nur Rakhmah, M.Kom.

 17/1-24.

Penguji II : Ade Priyatna, S.Kom., M.M.



LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi yang berjudul “**Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Moproker Telkom Witel Dengan Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)**” adalah hasil karya tulis asli Silviani Nurlita Putri 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 atas 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 : Silviani Nurlita Putri

Alamat : Jl. Rawa Sari RT.03/006 No.04

No.Telp : 088709717898

E-mail : silvianinurlita27@gmail.com

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan segala Rahmat dan kasih sayang Allah Swt. Menghantarkan kita semua dalam keadaan sehat sehingga bisa menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Puji syukur juga kepada Allah Swt. Yang telah menyempurnakan akal pikiran dan ketenangan batin, sehingga bisa menyelesaikan Skripsi ini dengan begitu sabar dan ikhlas. Skripsi pada program Sarjana (S1) ini penulis sajikan dalam bentuk buku sederhana ala mahasiswa yang selalu berpikir inovatif. Ada pun judul Skripsi yang penulis ambil sebagai berikut, “Analisis Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Moproker Telkom Witel dengan menggunakan Metode *user experience Questionnasire* (UEQ)”. Penulisan Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat kelulusan Program Sarjana (S1) di Universitas Nusa Mandiri. Bahan utama dalam referensi penulisan berdasarkan hasil penelitian (eksperimen), observasi dan beberapa sumber literatur (Pustaka). Penulis menyadari betul tanpa adanya bimbingan dan arahan yang jelas, tak akan pernah bisa menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri
2. Dekan Fakultas Teknologi Informasi
3. Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri.
4. Ibu Yuyun Yuningsih, S.Kom, M.Kom selaku Dosen Pembimbing Skripsi
5. Staff / karyawan / dosen di lingkungan Universitas Nusa Mandiri.
6. Bapak Mulyono, S.Kom., M.Kom selaku Manager Telkom Witel Jakarta Pusat
7. Orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan moral maupun spiritual.
8. Rekan – Rekan mahasiswa kelas 11.8A.10
9. Fathur Rahman Fauzan, S.Kom terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan saya hingga penyusunan skripsi ini.

ABSTRAK

Silviani Nurlita Putri (11220816), Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Moproker Telkom Witel Dengan Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang pesat mengubah cara perusahaan, termasuk perusahaan jasa layanan TIK seperti Telkom Witel, berinteraksi dengan karyawan dan pelanggan melalui Aplikasi Moproker. Pengguna melaporkan respons lambat dan gangguan teknis pada Moproker, menyebabkan pemborosan waktu dan menurunkan efisiensi kerja. Untuk menganalisis kegunaan dan kemudahan penggunaan, digunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dengan tujuan memahami bagaimana pengguna menilai aspek kegunaan dan kemudahan dalam menggunakan aplikasi tersebut. Hasil analisis menunjukkan Daya Tarik (*mean and variance* 0,17) menunjukkan ketertarikan pengguna, Kualitas Pragmatis (nilai 0,27) menunjukkan manfaat aplikasi sesuai tugas, dan Kualitas Hedonis (nilai 0,30) menunjukkan kepuasan dan motivasi pengguna.

Kata Kunci : Teknologi Informasi, Efisiensi Kerja, Aplikasi Monitor Program Kerja.



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRACT

Silviani Nurlita Putri (11220816), Analysis Of User Experience On The Moproker Telkom Witel Application Using The User Experience Questionnaire (UEQ) Method

The rapid development of information and communication technology (ICT) is changing the way companies, including ICT service companies such as Telkom Witel, interact with employees and customers through the Moproker Application. Users report slow responses and technical glitches on Moproker, causing wasted time and reducing work efficiency. To analyze the usability and ease of use, the User Experience Questionnaire (UEQ) method was used with the aim of understanding how users assess aspects of the usability and ease of use of the application. The analysis results show that Attractiveness (mean and variance 0.17) shows user interest, Pragmatic Quality (value 0.27) shows the benefits of the application according to the task, and Hedonic Quality (value 0.30) shows user satisfaction and motivation.

Keywords : *Information Technology, Work Efficiency, Work Program Monitor Application.*



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI	v
LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA	vi
Kata Pengantar	vii
Abstrak	viii
<i>Abstract</i>	ix
Daftar Isi	x
Daftar Gambar	xii
Daftar Tabel	xiii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Rumusan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Ruang Lingkup	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1. Tinjauan Pustaka	7
2.2. Penelitian Terkait	13
2.3. Tinjauan Organisasi	14
2.3.1. Sejarah Institusi	15
2.3.2. Struktur Organisasi	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1. Tahapan Penelitian	18
3.1.1. Melakukan Studi Pustaka	18
3.1.2. Menentukan Jenis Sampling	19
3.1.3. Menyiapkan Kuesioner Online	20
3.1.4. Menguji Validitas dan Realibilitas	22
3.1.5. Mengolah Data Menggunakan UEQ	23
3.1.6. Mendapatkan Visualisasi Terhadap 6 Skala UEQ	23
3.2. Metode Penelitian	23
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	25
4.1. Hasil Uji Validitas dan Uji Relabilitas	25
4.2. Demografis Responden	26
4.3. Hasil Mengolah Data Menggunakan UEQ	29
4.3.1. Pertanyaan Responden dengan Hasil Transformasi Data	29

4.3.2. Hasil Perhitungan <i>Mean</i> dan <i>Variance</i>	32
BAB V PENUTUP	37
5.1. Kesimpulan	37
5.2. Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA	39
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	42
LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI	40
SURAT KETERANGAN RISET	44
LAMPIRAN	45



DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Struktur Organisasi	17
Gambar III. 1 Tahapan Penelitian	18
Gambar III. 2 Format Kuesioner	21
Gambar IV. 1 Reliability	26
Gambar IV. 2 Jenis Kelamin	27
Gambar IV. 3 Usia	27
Gambar IV. 4 Divisi	28
Gambar IV. 5 Pendidikan	28
Gambar IV. 6 Hasil Transformasi Data	31
Gambar IV. 7 Nilai <i>Mean</i> per Item Skala UEQ Aplikasi Moproker	32
Gambar IV. 8 Nilai <i>Scales Mean</i> dan <i>Variance</i> UEQ	33
Gambar IV. 9 Grafik Skala UEQ (<i>Mean and Variance</i>)	33
Gambar IV. 4 Grafik <i>Benchmark</i>	36



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR TABEL

Tabel IV. 1	Hasil Uji Validalitas	25
Tabel IV. 2	Jawaban Responden.....	29
Tabel IV. 3	Hasil <i>Pragmatic quality</i> dan <i>hedonic quality</i> Airy	35
Tabel IV. 4	<i>Benchmark</i>	35



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Bukti Surat Keterangan Riset	40
Lampiran A.	Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme	45
Lampiran B.	Bukti Submit/Publish Artikel Ilmiah	47
Lampiran C.	Form Kuesioner/Dataset	48



DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. Azman Maricar, D. Pramana, D. R. Putri, and P. Korespondensi, "EVALUASI PENGGUNAAN SLiMS PADA E-LIBRARY DENGAN MENGGUNAKAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)," vol. 8, no. 2, pp. 319–328, 2021, doi: 10.25126/jtiik.202184443.
- [2] Getutb Pramesti, *Mahir Mengolah Data Penelitian dengan SPSS 25*. ind · Jakarta : Elex Media Komputindo, 2018.
- [3] Satriyo Cahyo Utomo1), Arief Darmawan2), and Supri Hartono3), "IMPLEMENTASI MANAJEMEN KINERJA ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SEBAGAI STRATEGI PENINGKATAN MUTU SUMBER DAYA MANUSIA (STUDI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA)," *Jurnal Inovasi Penelitian* , vol. 3, no. 09, pp. 7459–7465, Feb. 2023, Accessed: Nov. 12, 2023. [Online]. Available: file:///C:/Users/USER/Downloads/2436-Article%20Text-6378-1-10-20230131%20(1).pdf
- [4] B. S. Utama, "Perancangan Ulang User Interface Dan User Experience Pada Website Cosmic Clothes," *E-Library UNIKOM*, pp. 8–45, 2020, [Online]. Available: <https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/2753>
- [5] A. Amalia Masruroh, R. Juita, B. Pangaribuan, and P. Barat, "Analisis Kepuasan Pengguna Pada Layanan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)," 2023.
- [6] A. I. Islami and E. Krisnanik, "ANALISIS USER EXPERIENCE DAN REDESIGN USER INTERFACE WEBSITE BTA GROUP DENGAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)," 2023. [Online]. Available: www.btagroup.co.id
- [7] I. Mualim, A. Sivi, Risti Ayuni, Rudi Hartono, and S. Artikel, "Rancang Bangun Sistem Penggajian Dosen Penguji Seminar Proposal dan Ujian Skripsi Berbasis Web Pada Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Nahdlatul Ulama Lampung INFO ARTIKEL ABSTRAK", doi: 10.35891/explorit.
- [8] A. Rudy Lesmana *et al.*, "Implementasi Supervisi Akademik dalam Meningkatkan Kualitas Pembelajaran di SMKN 4 Tanah Grogot," *Journal on Education*, vol. 05, no. 02, 2023.
- [9] B. S. A. Arif and A. Andriyani, "Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Keterlibatan Karyawan Dengan Kepercayaan Organisasi Sebagai Variabel Mediasi dan Pemberdayaan Psikologis Sebagai Variabel Moderasi," *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan*, vol. 17, no. 4, p. 2301, Jul. 2023, doi: 10.35931/aq.v17i4.2401.

- [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. Umar, A. Zakilah Ifani, F. Irbati Ammatulloh, and M. Anggriani, "METHOMIKA: Jurnal Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi ANALISIS SISTEM INFORMASI WEB LSP UAD MENGGUNAKAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)," vol. 4, no. 2, 2020, doi: 10.46880/jmika.Vol4No2.pp173-178.
- [12] A. Noor and E. L. Hadisaputro, "Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi TIX ID Menggunakan Metode User Experience Questionnaire," *Journal of Information System Research (JOSH)*, vol. 3, no. 4, pp. 672–677, Jul. 2022, doi: 10.47065/josh.v3i4.1881.
- [13] E. Sugiarti, "PENGARUH KEDISIPLINAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA BADAN METEOROLOGI KLIMATOLOGI DAN GEOFISIKA WILAYAH II CIPUTAT," 2018.
- [14] R. Yuwono, A. Wibowo, S. Hadi Wijoyo, and R. I. Rokhmawati, "Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Mobile Banking di Indonesia Dengan Menggunakan Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi pada JakOne Mobile dan BCA Mobile)," 2019. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [15] Haris Herdiansyah, *Wawancara, Observasi, Dan Focus Groups Penggalan Data Kualitatif*. Book oleh Terbitan : RAJAWALI PERS, 2015.
- [16] SAFAAT H, Nazruddin, *Android Pemrograman Aplikasi Mobile Berbasis Android; EDISI 1*, April ; Penerbitan, Bandung : Informatika, 2012.
- [17] Herlina, vivi, *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2019.
- [18] Andryanto. A, Nur Mustika, *Konsep dan Praktik Desain User Interface (UI) dan User Experience (UX)*, Kita Menulis, Mei 2023.
- [19] Prof. Dr. Hj. Sedarmayanti, M.Pd. Drs. Sabar Gunawan, *Perencanaan, Pemantauan dan Evaluasi Pendidikan dan Pelatihan*, Terbit cetakan Maret 2020.