

**ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI ZAHIR ERP V2
DENGAN METODE *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE* (UEQ) STUDI
KASUS PADA PT. HUMPUSS TRADING**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

KAIRUL ANWARIAH

NIM : 11220770

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK INFORMATIKA
UNIVERSITAS NUSA MANDIRI
JAKARTA 2024**

PERSEMBAHAN

Penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang secara langsung maupun tidak langsung turut membantu dalam penyelesaian penelitian dan penulisan skripsi ini, yaitu kepada:

1. Suami tercinta (Aji Pangestu) yang dengan tulus dan ikhlas selalu mendo'akan, memotivasi, mendampingi, dan memberikan nasihat yang sangat berharga dan bermanfaat bagi penulis selama menjalani perkuliahan dan menyelesaikan penulisan skripsi.
2. Terimakasih kepada Ibu Siti Faizah selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingannya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.
3. Kedua orag tua (Bapak Soleh dan Ibu Ponirah) dan adik yang senantiasa mendoakan untuk kelancaran dalam setiap langkah kehidupan penulis.
4. Kepada Ibu mertua (Ibu Pujiati) atas doa dan dukungannya kepada penulis.
5. Terima kasih kepada keluarga besar PT Humpuss Trading yang selalu memberikan dukungannya dalam membantu penyelesaian penelitian.
6. Sahabat terbaik Annisa, dan Dinar yang selalu hadir dalam dan kehidupan penulis.
7. Semua pihak yang terlibat, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas do'a, dukungan, dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Kairul Anwariah

NIM : 11220770

Program Studi : Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi

Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya buat dengan judul: “**Annalisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Zahir ERP V2 Dengan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) Studi Kasus Pada PT. Humpuss Trading**”, adalah asli (orisinal) 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 Nama Institusi dicabut/dibatalkan.

Dibuat di: Jakarta, 29 Agustus 2024

Yang menyatakan,



Kairul Anwariah

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Kairul Anwariah

NIM : 11220770

Program Studi : Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi

Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak Nama Institusi, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalti-Free Right) atas karya ilmiah kami yang berjudul: “ **Annalisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Zahir ERP V2 Dengan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) Studi Kasus Pada PT. Humpuss Trading**”, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini pihak Nama Institusi berhak menyim- pan, mengalih-media atau format-kan, mengelolaannya 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 Nama Institusi, 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, 29 Agustus 2024

Yang menyatakan,



Kairul Anwariah

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Kairul Anwariah
NIM : 11220770
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Zahir ERP V2
Menggunakan Metode User Experience Questionnaire
(UEQ) Studi Kasus Pada PT. Humpuss Trading

Telah dipertahankan pada periode 2024-1 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, 16 Agustus 2024

PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : Siti Faizah, M.Kom.

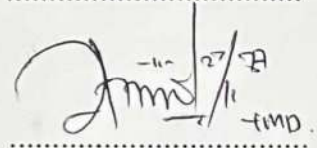


DEWAN PENGUJI

Penguji I : Ester Arisawati, M.Kom.



Penguji II : Yumi Novita Dewi, M.Kom.



PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi yang berjudul “**Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Zahir ERP V2 Dengan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) Studi Kasus Pada PT Humpuss Trading**” adalah hasil karya tulis asli **Kairul Anwariah** 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 : Kairul Anwariah
Alamat : Jl. Kebon Nanas Selatan 2 No. 11 RT. 10 / RW. 008, Cipinang
Cempedak, Jatinegara, Jakarta Timur
No. Telp : 085157702458
E-mail : kanwariah@gmail.com

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik. Skripsi pada Program Sarjana (S1) ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul Skripsi, yang penulis ambil sebagai berikut, **“Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Zsahir ERP V2 Dengan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) Studi Kasus Pada PT Humpuss Trading”**

Tujuan penulisan Skripsi pada Program Sarjana (S1) ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Universitas Nusa Mandiri. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian, observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan Skripsi ini tidak akan berjalan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih 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. Ibu Siti Faizah, M.Kom selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
6. Bapak/ibu dosen Program Studi Informatika Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan penulis dengan semua bahan yang diperlukan.
7. Staff / karyawan / dosen di lingkungan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri.
8. Suami tercinta dan kedua orang tua yang telah memberikan dukungan moral maupun spiritual.
9. Rekan-rekan mahasiswa Kelas 11.8A.07 Kampus Damai

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 penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan di masa yang akan datang.

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

Jakarta, 29 Agustus 2024

Penulis



Kairul Anwariah

DAFRAT ISI

LEMBAR JUDUL SKRIPSI	i
PERSEMBAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI	v
PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFRAT ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 1	
1.2 2	
1.3 3	
1.43	
1.5 4	
BAB II.....	5
LANDASAN TEORI.....	5
2.1 Tinjauan Pustaka.....	5
2.2Penelitian Terkait.....	12
2.3 Tinjauan Organisasi / Objek.....	14
BAB III.....	16
METODELOGI PENELITIAN.....	16
BAB IV	24
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	24
4.5.1 43	
BAB V	45
PENUTUP	45
5.1 47	
5.2 47	

DAFTAR PUSTAKA.....	xlvi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xlvi
LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI.....	xlix
SURAT KETERANGAN RISET	1
LAMPIRAN.....	ii

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Struktur skala UEQ.....	8
Gambar II.2 Kuesioner dari UEQ.....	9
Gambar II.3 Tampilan halaman masuk ZAHIR ERP V2.....	11
Gambar II.4 Halaman Pemilihan Perusahaan Terdaftar.....	12
Gambar II.5 Dasbor Zahir ERP V2.....	12
Gambar II. 6 Struktur Organisasi.....	15
Gambar III.3 Pernyataan UEQ.....	21
Gambar III.2 Contoh <i>Item</i> Pertanyaan (<i>attractiveveness</i>)	22
Gambar III.3 Proses Pengumpulan Data Menggunakan UEQ.....	23
Gambar III.4 Kerangka Berpikir.....	23
Gambar IV.1 Pertanyaan Data Responden	26
Gambar IV.2 Pertanyaan Kuesioner Item UEQ.....	31
Gambar IV.3 Jenis Kelamin Responden	33
Gambar IV.4 Usia Responden	34
Gambar IV.5 Lama Penggunaan Aplikasi	34
Gambar IV.6 Nilai Skala UEQ	42

DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Indikator dari Variabel Penelitian.....	20
Tabel IV.1 Hasil Jawaban 50 Responden	32
Tabel IV.2 Hasil uji valliditas setiap variabel	37
Tabel IV.3 Hasil uji validitas pada variabel attractiveness.....	37
Tabel IV.4 Hasil uji validitas pada variabel perspicuity.....	38
Tabel IV.5 Hasil uji validitas variabel efficiency	38
Tabel IV.6 Hasil uji validitas pada variabel dependability.....	39
Tabel IV.7 Hasil uji validitas pada variabel stimulation	39
Tabel IV.8 Hasil uji validitas pada variabel novelty	40
Tabel IV.9 Hasil uji reliabilitas	41
Tabel IV.10 Skala penilaian rata-rata pada.....	42

DAFTAR LAMPIRAN

1. Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme	lii
2. Bukti Submit/Publish Artikel Ilmiah	liii
3. Form Kuesioner/Dataset.....	liv

ABSTRAK

Kairul Anwariah (11220770): “Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Zsahir ERP V2 Dengan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) Studi Kasus Pada PT Humpuss Trading” .

Tujuan penelitian ini adalah Analisis penggunaan aplikasi Zahir ERP V2 untuk meningkatkan kualitas layanan menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ). Penelitian ini menggunakan metode penelitian *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan dalam penelitian ini juga mengumpulkan data kuesioner dan jumlah sampel sebanyak 50 orang. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Dengan tahapan penelitian yang dimulai dari menentukan rumusan masalah, analisis kebutuhan, menentukan pertanyaan, menentukan responden, mengukur UEQ, dan yang terakhir adalah penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dari aplikasi Zahir ERP V2 masih banyak yang harus diperbaiki. Hal ini didukung oleh hasil diagram benchmark yang rata-rata berada di area yang berwarna kuning yang artinya dibawah rata-rata dan bahkan berwarna merah yang artinya buruk. Dari 6 aspek atau skala yang ada, 3 aspek yang disarankan untuk diperbarui atau diperbaiki adalah daya tarik, ketepatan, dan kebaruan.

Kata kunci: UEQ, *User Experience*, Kualitas Layanan, Kuesioner, Zahir

ABSTRACT

Kairul Anwariah (11220770): "User Experience Analysis of the Zsahir ERP V2 Application Using the User Experience Questionnaire (UEQ) Method, Case Study at PT Humpuss Trading".

The aim of this research is to analyze the use of the Zahir ERP V2 application to improve service quality using the User Experience Questionnaire (UEQ). This research uses the User Experience Questionnaire (UEQ) research method and in this research also collects questionnaire data and a sample size of 50 people. The data sources in this research are primary and secondary data. With research stages starting from determining the problem formulation, needs analysis, determining questions, determining respondents, measuring UEQ, and finally drawing conclusions. The results of this research indicate that the service quality of the Zahir ERP V2 application still needs to be improved. This is supported by the results of the benchmark diagram, which on average is in the yellow area, which means below average and even in red, which means bad. Of the 6 existing aspects or scales, the 3 aspects that are recommended to be updated or improved are attractiveness, accuracy and novelty.

Keywords: UEQ, User Experience, Service Quality, Questionnaire, Zahir

DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. Kurnia, M. ER, and A. H. N. Ali, "Model Konseptual Keberhasilan ERP sebagai Pendekatan Multidimensi Motivasi Bisnis dan Teknologi, Manfaat, Resiko serta Faktor Kunci Kesuksesan," *J. Sist. Inf.*, vol. 4, no. 3, pp. 157–168, 2012.
- [2] F. D. N. Annisa, J. N. U. Jaya, and S. Surmiati, "Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi EWallet OVO dan GOPAY Dengan Metode User Experience Questionnaire," *josh*, vol. 3, no. 3, pp. 242–251, Apr. 2022, doi: 10.47065/josh.v3i3.1527.
- [3] A. Subiyakto et al., "Investigating User Experience to Redesign User Interface Using UserCentered Design Approach." *ICIC International 学会*, 2022. doi: 10.24507/icicelb.13.08.861.
- [4] S. Hidayatulloh, R. H. Kusumaningtyas, and Y. Aziati, "Analisis Pengaruh User Experience Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Application E-Commerce Shopee Menggunakan Model Delone & Mclean," *Appl. Inf. Syst. Manage.*, vol. 2, no. 2, Mar. 2021, doi: 10.15408/aism.v2i2.20159.
- [5] Kotler, P. & G Armstrong. (2004). *Principle of marketing : 10thn Edition*. New Jersey: prentice Hall.
- [6] Usability.gov, User Experience basics. [online]
- [7] Barrimi, M., Aalouane, R., Aarab, C., Hafidi, H., Baybay, H., Soughi, M., Tachfouti, N., Nejari, C., Mernissi, F. Z., Rammouz, I., & McKenzie, R. B. (2013). Konsep Analisis. *Encephale*, 53(1), 59–65. <http://dx.doi.org/10.1016/j.encep.2012.03.001>
- [8] Muhammad, A. (2016). Analisis Nilai Pendidikan Karakter Yang Dikembangkan Di Sma Negeri 2 Kendari Kelurahan Rahandouna Kecamatan Poasia Kota Kendari. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- [9] A. Prakash and U. Kumar, "User Interface Design Issues For Easy And Efficient Human Computer Interaction: An Explanatory Approach Debasmita," *Int. J. Comput.*

Sci. Eng., vol. Volume-3, no. March, pp. 127–135, 2019, doi: 10.26438/ijcse/v6i6.10141020

[10] L. Hardiansyah, K. Iskandar, and H. Harliana, “Perancangan User Experience Website Profil Dengan Metode The Five Planes,” J. Ilm. Intech Inf. Technol. J. UMUS, vol. 1, no. 01, pp. 11–21, 2019, doi: 10.46772/intech.v1i01.34.

[11] Schrepp, M., Hinderks, A., & Thomaschewski, J. (2017). Construction of a Benchmark for the User

Experience Questionnaire (UEQ) in Different Evaluation Scenarios. International Journal of Interactive Multimedia and Artificial Intelligence, Volume 4., 40–44.

[12] Siti, R., Putri, N., Tolle, H., & Wijoyo, S. H. (2020). Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Pemesanan Tiket Bioskop Menggunakan *User Experience Questionnaire (UEQ)* dan *Heuristic Evaluation (HE)*.

[13] I. K. Dewi, Y. T. Mursityo, and R. R. P. Mardi, “Analisis Usability Aplikasi Mobile Pemesanan Layanan Taksi Perdana Menggunakan Metode Webuse Dan Heuristic Evaluation,” J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput. Univ. Brawijaya, vol. 2, no. 8, pp. 2909–2918, 2018.

[14] Schrepp, M. (2015). *User Experience Questionnaire Handbook*

[15] Schrepp, M. (2019). *User Experience Questionnaire Handbook - All you need to know how to apply the UEQ successfully in your projects*

[16] Ursachi, G., Horodnic, I. A., & Zait, A. (2015). *How Reliable Are Measurement Scales? External Factors with Indirect Influence on Reliability Estimators. Procedia Economics and Finance*, 20, 679–686

[17] Schrepp, M. (2020). *On the usage of Cronbach's Alpha to measure reliability of UX scales. Journal of Usability Studies*, Vol. 15, Issue 4