

**ANALISIS *USER EXPERIENCE* (UX) PADA APLIKASI
M-PASPOR MENGGUNAKAN METODE *USER
EXPERIENCE QUESTIONNAIRE* (UEQ)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

Tara Adrilia Salsabila

11220952

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Nusa Mandiri

Jakarta

2025

PERSEMBAHAN

Memberikan manfaat kepada orang lain, maka manfaatnya akan kembali untuk kebaikan diri kita sendiri.

Rasulullah Shallallahu ‘alaihi wa Sallam bersabda:

“Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia yang lain.”

(HR. Ahmad, Ath-Thabrani, Ad-Daruqutni. Hadits ini dihasankan oleh al-Albani di dalam Shahihul Jami’ No: 3289)

Dengan ini mengucapkan puji syukur kepada Allah Subhanahu wa Ta’ala, skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Kedua orang tua tercinta kami, yang selalu mendoakan dan memberikan semangat tanpa henti serta membantu kami, baik secara moril maupun materil.
2. Kakak dan adik tercinta kami, yang selalu memberi semangat dan menghibur disetiap waktu.
3. Kepada Fakhri Akbar, yang selalu menemani dan memberikan motivasi dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Tara Adrilia Salsabila

NIM 11220952

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Teknologi Informasi

Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul : "**Analisis User Experience (UX) Pada Aplikasi M-Paspor 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 2 Januari 2025

Yang menyatakan,



Tara Adrilia Salsabila

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Tara Adrilia Salsabila
NIM : 11220952
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universita Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri**, Hak Bebas Royalti Non-Ekssklusif (*Non-exclusif Royalti-free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul : "**Analisis User Experience (UX) Pada Aplikasi M-Paspor Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)**", 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 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 yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta karya ilmiah saya ini.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal 2 Januari 2025

Yang menyatakan,



52DAKX526177843
Tara Adrilia Salsabila

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

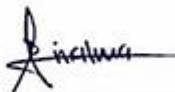
Nama	: Tara Adrilia Salsabila
NIM	: 11220952
Program Studi	: Sistem Informasi
Fakultas	: Teknologi Informasi
Jenjang	: Strata Satu (S1)
Judul Skripsi	: Analisis User Experience (UX) pada aplikasi M-PASSPORT Menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ)

Telah dipertahankan pada periode 2024-2 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, 06 Februari 2025

PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : Nissa Almira Mayangky, M.Kom.



DEWAN PENGUJI

Penguji I : Ruhul Amin, M.Kom.



Penguji II : Riyan Latifahul Hasanah, M.Kom.



PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi yang berjudul “*Analisis User Experience (UX) Pada Aplikasi M-Paspor Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)* ” adalah hasil karya tulis asli TARA ADRILIA SALSABILA 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 dibawah ini :

Nama : TARA ADRILIA SALSABILA

Alamat : Residence 8 no 5, Penganten Ali, Ciracas, Ciracas, Jakarta Timur

No.Telp : 085175478902

Email : adriliatara@gmail.com

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala, karena atas berkat dan anugerah-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“Analisis *User Experience* (UX) Pada Aplikasi M-Paspor Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)”**.

Tujuan penulisan Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan pada Program Sarjana Universitas Nusa Mandiri. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan penelitian (eksperimen), survei dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan Skripsi ini tidak akan 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. Dosen Pembimbing Skripsi.
4. Dosen Pembimbing Akademik.
5. Bapak/ibu dosen Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan penulis dengan semua bahan yang diperlukan.
6. Staff/karyawan/dosen di lingkungan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri.
7. Orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan moral maupun spiritual.
8. Rekan-rekan mahasiswa Universitas Nusa Mandiri.
9. Teman, Sahabat saya yang bernama Dewi Fitriana yang selalu mendukung saya dalam pembuatan skripsi ini.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu per satu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh sekali dari kata 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.



ABSTRAK

Tara Adrilia Salsabila (11220952), Analisis *User Experience* (UX) Pada Aplikasi M-Paspor Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)

Pengalaman pengguna (UX) aplikasi M-Paspor dianalisis melalui metode User Experience Questionnaire (UEQ). Aplikasi M-Paspor dirancang untuk mengoptimalkan pengajuan paspor dan proses pembaruan, memberikan pengguna akses mudah ke berbagai layanan imigrasi, seperti pengisian formulir online, pelacakan status, dan penjadwalan kunjungan. Evaluasi dilakukan dengan memanfaatkan enam variabel utama dalam UEQ: daya tarik, kejelasan, efisiensi, keandalan, stimulasi, dan kebaruan. Data dikumpulkan dari 36 responden melalui kuesioner yang diolah menggunakan UEQ Data Analysis Tool dan perangkat statistik. Hasil analisis menunjukkan bahwa beberapa aspek aplikasi, seperti daya tarik visual dan kejelasan antarmuka, membutuhkan perhatian lebih untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Ketidakkonsistenan desain antarmuka menyebabkan pengguna mengalami kesulitan dalam navigasi, sementara daya tarik visual yang rendah menurunkan kesan pertama aplikasi. Variabel efisiensi dan keandalan mendapat penilaian yang lebih positif, menunjukkan performa yang memadai dalam hal kemudahan akses dan kecepatan layanan. Rekomendasi pengembangan meliputi perbaikan desain antarmuka untuk meningkatkan daya tarik visual, penerapan inovasi pada fitur aplikasi, serta peningkatan keandalan sistem guna memastikan pengalaman pengguna yang lebih konsisten dan menyenangkan. Dengan mengatasi kelemahan ini, aplikasi dapat memenuhi harapan pengguna dan mendukung layanan keimigrasian secara lebih efektif dan efisien.

Kata Kunci: Pengalaman Pengguna, Aplikasi M-Paspor, Metode UEQ

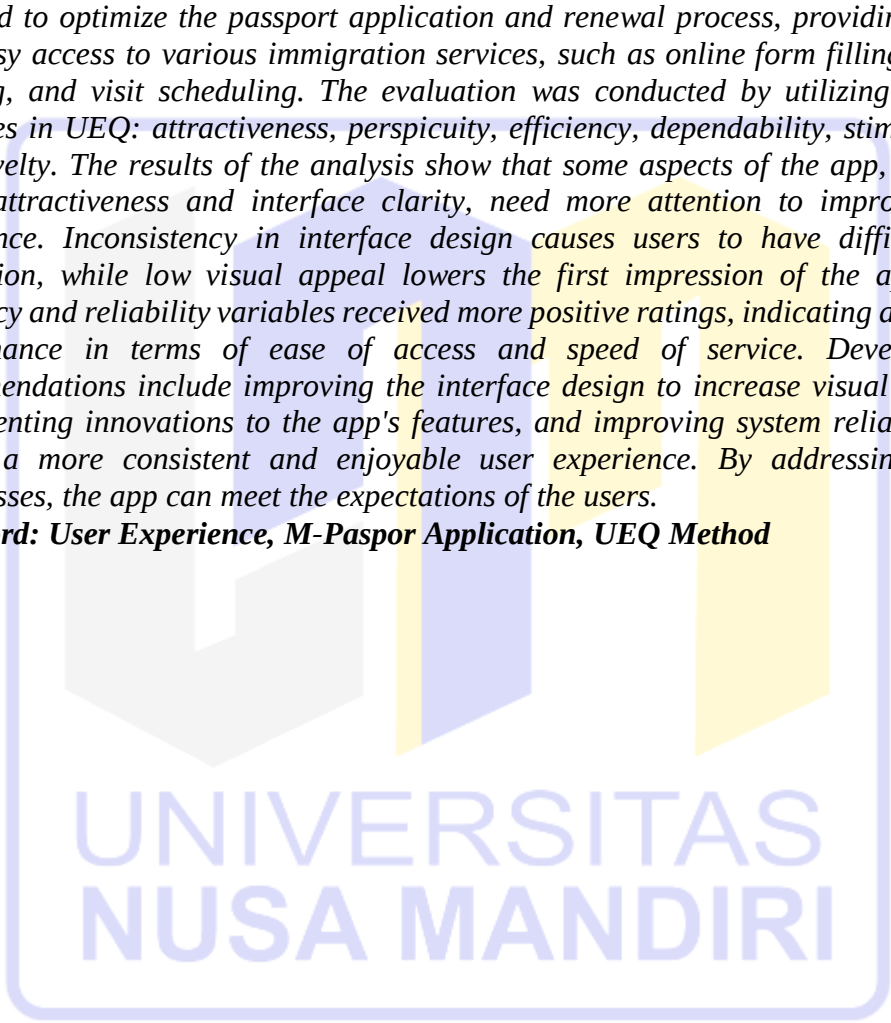
UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRACT

Tara Adrilia Salsabila (11220952), Analysis of User Experience (UX) on M-Paspor Application Using User Experience Questionnaire (UEQ) Method

The user experience (UX) of the M-Passport application was analyzed through the User Experience Questionnaire (UEQ) method. The M-Passport application is designed to optimize the passport application and renewal process, providing users with easy access to various immigration services, such as online form filling, status tracking, and visit scheduling. The evaluation was conducted by utilizing six key variables in UEQ: attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation, and novelty. The results of the analysis show that some aspects of the app, such as visual attractiveness and interface clarity, need more attention to improve user experience. Inconsistency in interface design causes users to have difficulty in navigation, while low visual appeal lowers the first impression of the app. The efficiency and reliability variables received more positive ratings, indicating adequate performance in terms of ease of access and speed of service. Development recommendations include improving the interface design to increase visual appeal, implementing innovations to the app's features, and improving system reliability to ensure a more consistent and enjoyable user experience. By addressing these weaknesses, the app can meet the expectations of the users.

Key Word: User Experience, M-Paspor Application, UEQ Method



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR PUSTAKA

- [1] H. Jurnal, M. Iqbal, and S. Assaqty, “JURNAL PUBLIKASI ILMU KOMPUTER DAN MULTIMEDIA PERANCANGAN APLIKASI PERMOHONAN PASPOR ONLINE DI KONSULAT JENDERAL REPUBLIK INDONESIA DI GUANGZHOU,” vol. 3, 2022.
- [2] R. A. Rao and R. Setyadi, “KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer Analisis UX Pada Aplikasi SISMIOP Bapenda Kab. Pematang Menggunakan Metode User Experience Questionnaire,” *Media Online*), vol. 3, no. 6, pp. 1263–1271, 2023.
- [3] Ridwan Arifin, *Kajian Proses Pemeriksaan Keimigrasian di Bandara Internasional*. 2019.
- [4] I. Giyanti and E. Suparti, “PENILAIAN KUALITAS APLIKASI HALAL MUI DENGAN WEBQUAL 4.0 DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN,” 2018. [Online].
- [5] Aniesya Kartika Ningrum, “EVALUASI USER EXPERIENCE PADA DOMPET,” Accessed: Oct. 30, 2024. [Online].
- [6] M. Schrepp, “User Experience Questionnaire Handbook Version 2,” 2016. [Online].
- [7] V. Wiratna Sujarweni & Lila Retnani Utami, *The Master Book of SPSS*. 2019. Accessed: Oct. 30, 2024. [Online]
- [8] Putri Dia Sari, Redia Annisa Al Karimah, and Sarah Salsabilla, “Efektivitas Aplikasi M-Paspor Dalam Pelayanan Publik,” *Jurnal Media Administrasi*, vol. 9, no. 1, pp. 169–173, Apr. 2024.
- [9] M. Harmitalia, B. Irawan, and T. R. Khaerani, “(24) TPI KOTA SAMARINDA,” vol. 10, no. 1, p. 16, 2022.
- [10] R. A. Agustina and A. Gustalika, “Bulletin of Information Technology (BIT) Evaluasi User Experience Pada Aplikasi Linkaja Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ),” vol. 3, no. 4, pp. 323–331, 2022.
- [11] L. Samsara, “Kebijakan dan Manajemen Publik Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi (Studi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Klas I Khusus Surabaya).” [Online].

- [12] R. K. Roni Habibi, *Tutorial Membuat Aplikasi Sistem Monitoring Terhadap Job Desk Operational Human Capital*. Kreatif, 2020.
- [13] N. Rismawardani, “Evaluasi pengalman pengguna pada aplikasi obile cinema ticketing di indonesia”.
- [14] G. Tanjung, *MDP STUDENT CONFERENCE (MSC) 2022 Perancangan Pertanyaan Indikator User Experience Aplikasi SIMPONI Mobile Universitas Multi Data Palembang Menggunakan User Experience Questionnare*.
- [15] A. Suri Talita and N. Umniati, “Analisis Usability Aplikasi Sambara Dengan Metode System Usability Scale Dan USE Questionnaire,” 2023. [Online].

