

**ANALISIS PERSEPSI PENGGUNA APLIKASI *MOBILE JAKI* (JAKARTA
KINI) MENGGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE*
*QUESTIONNAIRE (UEQ)***

TUGAS AKHIR



Rafiqa Amanda

1182002001

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE**

JAKARTA

2023

**ANALISIS PERSEPSI PENGGUNA APLIKASI *MOBILE JAKI*
(JAKARTA KINI) MENGGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE*
*QUESTIONNAIRE (UEQ)***

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Komputer



Rafiqa Amanda

1182002001

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE**

2023

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Rafiqa Amanda

NIM :118200201

Tanda Tangan : 

Tanggal : 23 Agustus 2023


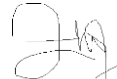

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Rafiqa Amanda
NIM : 1182002001
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Analisis Persepsi Pengguna Aplikasi *Mobile JAKI (Jakarta Kini) Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)*.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Dr. Siti Rohajawati, S.Kom, M.Ko ()
Penguji 1 : Zakiul Fahmi Jailani, S.Kom, MSc ()
Penguji 2 : Dr. Shidiq Al Hakim M.Eng. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 29 Agustus 2023

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan nikmatnya, sehingga pada kesempatan ini penelitian tugas akhir yang berjudul “Analisis Persepsi Pengguna Aplikasi *Mobile* JAKI (Jakarta Kini) Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire (EUQ)*. Tugas akhir ini dibuat dalam rangka menyelesaikan gelar sarjana pada jurusan Sistem Informasi Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer di Universitas Bakrie. Saya juga sangat menyadari tanpa bantuan, dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak dari awal perkuliahan sampai dengan penulisan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Siti Rohajawati, S. Kom., M.Kom., Selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi dan dosen pembimbing pertama yang telah memberikan dukungan, bimbingan terbaik, arahan dan semangat sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.
2. Bapak Zakiul Fahmi Jailani, S.Kom, Msc. atas bimbingan, koreksi serta arahan yang diberikan.
3. Bapak Dr.Shidiq Al Hakim, M.Eng. yang telah memberikan atas bimbingan, koreksi dan arahan yang diberikan.
4. Dinas Komunikasim Informatika, dan Statistik yang telah mengizinkan melakukan pengambilan data atau observasi dan penelitian pada aplikasi JAKI (Jakarta Kini).
5. Kedua orang tua saya yang telah membesarkan, mendidik serta mendoakan saya hingga menjadi saat ini dan kakak perempuan saya yang selalu mendukung dan mendoakan saya untuk menyelesaikan tugas akhir.
6. Teman saya yang selalu memberikan dukungan,dan tempat bertukar pikiran serta memberikan semangat dalam penyelesaian tugas akhir.

Penulis mohon maaf jika penulisan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, karena itu kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini sangat penulis harapkan. Semoga tugas akhri ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Jakarta,7 November 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rafiqa' with a stylized flourish at the end.

(Rafiqa Amanda)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rafiqa Amanda
NIM : 118200201
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty- Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Analisis Persepsi Pengguna Aplikasi *Mobile JAKI* (Jakarta Kini) Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan

sebenarnya. Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 23 Agustus 2023

Yang menyatakan



(Rafiqa Amanda)

**Analisis Persepsi Pengguna Aplikasi *Mobile JAKI*
(Jakarta Kini) menggunakan metode *User Experience*
Questionnaire (UEQ).**

Rafiqa Amanda

ABSTRAK

Dinegara Indonesia Hampir semua aktivitas sudah di kendalikan oleh teknologi dan *internet*. Sekarang semua orang menggunakan *internet* melalui *smartphone*, karna dapat digunakan sebagai media komunikasi, hiburan, melakukan pekerjaan, hingga pelayanan masyarakat melalui penerapan teknologi *Smart City* seperti Aplikasi *Mobile JAKI* (Jakarta Kini). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman pengguna yang menggunakan aplikasi *JAKI* (Jakarta Kini) dengan memakai metode *User Experience Questionnaire (UEQ)* dan mengetahui tingkat kualitas kesuksesan aplikasi serta bagaimana persepsi pengguna yang dirasakan saat berinteraksi dengan aplikasi *JAKI*. *UEQ* ini memiliki 6 aspek skala pengukuran yaitu *Attractiveness*, *Perspiciuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation* dan *Novelty*. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara *online* melalui grup *whatsapp* Rt/Rw mendapatkan sebanyak 46 responden. Hasil dari penelitian untuk aplikasi *mobile JAKI* mendapatkan hasil *below average* pada 4 skala *Attractiveness*, *Perspiciuity*, *Dependability*, *Novelty* kemudian mendapatkan hasil *above average* pada skala *Efficiency* dan *Stimulation*.

Kata Kunci: Persepsi pengguna, Pengalaman Pengguna, *JAKI*, Jakarta Kini, *UEQ*

User Experience Questionnaire (UEQ) based Analysis of User Perceptions of the JAKI Mobile Application.

Rafiqa Amanda

ABSTRACT

In Indonesia, technology and the Internet control virtually all activities. Nowadays, individuals utilise the Internet on their smartphones for communication, entertainment, work, and community services through Smart City technology such as the JAKI (Jakarta Kini) Mobile Application. This research aimed to analyse the experience of JAKI application users using the User Experience Questionnaire (UEQ) method and determine the quality of application success and user perceptions when interacting using the JAKI (Jakarta Kini) application. This UEQ measurement scale comprised six aspects: Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, and Novelty. This study was undertaken by disseminating online questionnaires through the WhatsApp group of the Neighbourhood Unit / Community Unit to obtain 46 respondents. The study's findings demonstrated that the JAKI mobile application achieved below-average results on the Attractiveness, Perspicuity, Dependability, and Novelty scales; however above-average results on the Efficiency and Stimulation scale.

Keywords: User perception, User Experience, JAKI, Jakarta Kini, UEQ

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Tujuan Penelitian	4
1.6 Manfaat Penelitian	5
1.7 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Analisis.....	7
2.2 <i>User Experience (UX)</i>	7
2.3 Aplikasi	8

2.3.1 Aplikasi <i>Mobile</i>	8
2.4 <i>Smart City</i>	9
2.5 JAKI (Jakarta Kini)	9
2.6 Sampel.....	10
2.6.1 <i>Random Sampling</i>	10
2.7 <i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i>	11
2.8 Penelitian Terdahulu	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	21
3.1 Kerangka Penelitian	21
3.2 Jenis Penelitian.....	23
3.3 Penyebaran Kuesioner.....	23
3.4 Sumber data.....	24
3.4.1 Data Primer.....	24
3.4.2 Data Skunder.....	24
3.4.3 Sample Penelitian	24
3.5 Metode Pengumpulan Data	24
3.5.1 Studi Literatur.....	24
3.5.2 Kuesioner.	25
3.6 Pengujian Data	28
3.6.1 Pengujian Validitas.....	28
3.6.2 Pengujian reliabilitas	29
3.7 Komposisi Variabel Koesioner	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1 Gambaran Umum Responden	32
4.2 Karakteristik Responden	32

4.2.1	Domisili Responden.....	32
4.2.2	Domisili Kecamatan <input type="text"/>	33
4.2.3	Domisili Kelurahan.....	34
4.2.4	Jenis Kelamin.....	35
4.2.5	Umur.....	35
4.3	Hasil Pengujian data.....	36
4.3.1	Hasil Uji validitas.....	36
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	38
4.4	Hasil Pengolahan Data Menggunakan <i>UEQ Data Analysis Tools</i>	39
4.4.1	Distribusi Jawaban Responden.....	39
4.4.2	Hasil Rata-Rata Skala <i>UEQ</i>	40
4.5	Pembahasan.....	41
4.5.1	Hasil Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	41
4.5.2	Hasil Rata-Rata Tiap Skala.....	41
4.5.3	<i>Benchmark User Experience</i> Aplikasi <i>Mobile JAKI</i>	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		44
5.1	Kesimpulan.....	44
5.2	Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA		47
LAMPIRAN - LAMPIRAN		51

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Pertanyaan Pada Kuesioner	30
Tabel 4.1 Uji Validitas kuesioner	37
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas kuesioner	38
Tabel 4.3 Distribusi Jawaban Responden	39
Tabel 4.4 Hasil rata-rata skala <i>UEQ</i>	41
Tabel 4.5 Kategori Nilai Pada Aspek <i>UEQ</i>	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram UEQ.....	12
Gambar 2. 2 Kuesioner UEQ dalam Bahasa Inggris.....	13
Gambar 3.1 Kerangka Penelitian	21
Gambar 3.2 Contoh Pengisian Kuesioner	25
Gambar 3.3 Pengisian Kuesioner	26
Gambar 3. 4 Transformasi Data <i>UEQ</i> (Positif ke Negatif)	27
Gambar 3. 5 Transformasi Data <i>UEQ</i> (Negatif ke Positif)	27
Gambar 3.7 Rumus Uji Reliabilitas	29
Gambar 4.1 Distribusi Frekuensi Domisili	32
Gambar 4.2 Distribusi Frekuensi Domisili Kecamatan	33
Gambar 4.3 Distribusi Frekuensi Domisili Kelurahan.....	34
Gambar 4.4 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin.....	35
Gambar 4.5 Distribusi Frekuensi Umur	35
Gambar 4.6 Hasil Benchmark Aplikasi Mobile JAKI	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Alokasi Waktu Penelitain	52
Lampiran 2. Surat Pengantar Tugas Akhir	53
Lampiran 3. Surat Diterima Penelitian	54
Lampiran 4. Pengisian Kuesioner <i>online</i>	55
Lampiran 5. Penilaian Aplikasi JAKI	62
Lampiran 6. Penyebaran Kuesioner	64
Lampiran 7. Jawaban Responden	67
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Aplikasi Mobile JAKI.....	74
Lampiran 9. Hasil Uji Reliabilitas Aplikasi Mobile JAKI	83
Lampiran 10. Hasil <i>Mean</i> / Rata-Rata.....	85
Lampiran 11. <i>Confidence intervals for items and scales</i>	89