

**ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI *IBI*
LIBRARY MENGGUNAKAN METODE
USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE
(STUDI KASUS: PERPUSTAKAAN BANK INDONESIA
PROVINSI KEPULAUAN RIAU)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Komputer (S.Kom)**



Ellita Eka Risma

1242912003

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

2026

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 : Ellita Eka Risma

NIM : 1242912003

Tanda Tangan :



Tanggal : 08 September 2026

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas akhir ini diajukan oleh

Nama : Ellita Eka Risma

NIM : 1242912003

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer

Judul Skripsi : Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi *iBI Library* menggunakan metode *User Experience Questionnaire*

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 : Prof. Dr. Siti Rohajawati, S.Kom., M.Kom., CISDV. ()

Penguji 1 : Zakiul Fahmi Jailani, S.Kom., M.Sc.

()

Penguji 2 : Dita Nurmadewi, S.Kom., M.Kom.

()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 08 September 2026

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana. Skripsi ini berjudul “**Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi *iBI Library* menggunakan metode *User Experience Questionnaire***”.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa berbagai tantangan dan hambatan telah dihadapi. Namun, berkat pertolongan Allah SWT serta dukungan, bimbingan, dan doa dari berbagai pihak, skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. **Ibu Dr. Elin Cahyaningsih, S.Kom., MMSI.** selaku Dosen Pembimbing I yang telah berdedikasi dalam memberikan waktu, tenaga, dan pengetahuan untuk membantu penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
2. **Ibu Prof. Dr. Siti Rohajawati, S.Kom., M.Kom., CISDV.** selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, serta dukungan akademik sehingga penelitian ini dapat tersusun secara sistematis dan terarah.
3. **Zakiul Fahmi Jailani, S.Kom., M.Sc.** selaku Dosen Penguji I yang telah membantu penulis dalam memberikan arahan dan evaluasi terhadap skripsi ini.
4. **Dita Nurmadewi, S.Kom., M.Kom.** selaku Dosen Penguji II yang telah membantu penulis dalam memberikan arahan dan evaluasi terhadap skripsi ini.
5. **Bapak Ardhienu** selaku **Deputi Kepala Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kepulauan Riau** yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian.
6. **Ibu Restian Diah Sari** selaku **Pustakawan Bank Indonesia Provinsi Kepulauan Riau** yang telah bersedia menjadi narasumber serta memberikan informasi yang dibutuhkan dalam proses penelitian aplikasi *iBI Library*.

7. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang senantiasa memberikan doa, dukungan serta motivasi tanpa henti kepada penulis selama masa perkuliahan.
8. Seluruh Dosen Sistem Informasi yang telah membantu penulis meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan ilmunya selama perkuliahan.
9. **Faraby Nasr Bestita**, suami saya tercinta yang senantiasa memberikan dukungan moral, saran, motivasi, serta menjadi tempat berbagi cerita dan semangat selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi.
10. Teman-teman Program Studi Sistem Informasi angkatan 2024 yang telah berjuang bersama dan saling mendukung selama masa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan penelitian di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun bagi pihak yang berkepentingan.

Batam, 08 September 2026



Ellita Eka Risma

1242912003

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Ellita Eka Risma
NIM : 1242912003
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

demikian 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 Pengalaman Pengguna Aplikasi *iBI Library* menggunakan metode *User Experience Questionnaire*”. 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 : Batam

Pada tanggal : 08 September 2026

Yang menyatakan



(Ellita Eka Risma)

**ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI *IBI LIBRARY*
MENGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE*
(STUDI KASUS: PERPUSTAKAAN BANK INDONESIA
PROVINSI KEPULAUAN RIAU)**

Ellita Eka Risma

ABSTRAK

Transformasi digital dalam layanan perpustakaan menuntut ketersediaan akses informasi dan pengalaman pengguna yang baik. *iBI Library* merupakan layanan perpustakaan digital Bank Indonesia untuk mendukung literasi ekonomi, keuangan, dan pengetahuan umum. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengalaman pengguna *iBI Library* berdasarkan enam dimensi *User Experience Questionnaire (UEQ)* serta mengidentifikasi aspek yang perlu dikembangkan berdasarkan hasil pengukuran dan masukan responden.

Penelitian ini merupakan studi evaluatif dengan pendekatan kuantitatif deskriptif dan teknik *purposive sampling*. Dari 90 respons lengkap, setelah pemeriksaan duplikasi dan kesesuaian kriteria penggunaan aplikasi, diperoleh 83 respons untuk dianalisis. Instrumen merupakan adaptasi berbasis 26 butir UEQ. Analisis meliputi transformasi skor, rata-rata, standar deviasi, *Cronbach's Alpha*, *ceiling effect*, dan jawaban terbuka secara deskriptif.

Hasil menunjukkan seluruh dimensi memperoleh rata-rata di atas +0,8 pada skala UEQ -3 sampai +3 dan berada pada kategori positif. *Dependability* memperoleh rata-rata tertinggi sebesar 2,136, sedangkan *Perspicuity* terendah sebesar 1,870 dan tetap positif. *Cronbach's Alpha* berada pada rentang 0,927–0,951 yang menunjukkan konsistensi internal sangat tinggi, tetapi tidak digunakan sebagai bukti validitas instrumen. *Ceiling effect* ditemukan pada seluruh dimensi dengan persentase 25,3%–34,9%. Jawaban terbuka menunjukkan kebutuhan pengembangan pada koleksi, pencarian dan navigasi, performa dan stabilitas, fitur, antrean, serta notifikasi.

Kata kunci: *iBI Library*, pengalaman pengguna, UEQ, studi evaluatif, *purposive sampling*, *Cronbach's Alpha*, *ceiling effect*.

***ANALYZING THE USER EXPERIENCE OF THE IBI LIBRARY
APPLICATION USING THE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE
(CASE STUDY: BANK INDONESIA LIBRARY
OF RIAU ISLANDS PROVINCE)***

Ellita Eka Risma

ABSTRACT

Digital transformation in library services requires accessible information and a good user experience. iBI Library is a digital library service provided by Bank Indonesia to support economic, financial, and general knowledge literacy. This study aims to analyze the user experience of iBI Library based on the six dimensions of the User Experience Questionnaire (UEQ) and identify aspects requiring improvement.

This evaluative study used a descriptive quantitative approach and purposive sampling. Of 90 complete responses, 83 were analyzed after checking for duplicates and compliance with application-use criteria. The instrument was an adaptation of 26 UEQ items. Data analysis included score transformation, mean, standard deviation, Cronbach's Alpha, ceiling effect, and descriptive analysis of open-ended responses.

The results showed that all dimensions had mean scores above +0.8 on the UEQ scale from -3 to +3 and were categorized as positive. Dependability had the highest mean score at 2.136, while Perspicuity had the lowest at 1.870 but remained positive. Cronbach's Alpha ranged from 0.927 to 0.951, indicating very high internal consistency, but was not used as evidence of instrument validity. A ceiling effect was found across all dimensions, ranging from 25.3% to 34.9%. Open-ended responses indicated improvement needs in collections, search and navigation, performance and stability, features, queues, and notifications.

Keywords: *iBI Library, user experience, UEQ, evaluative study, purposive sampling, Cronbach's Alpha, ceiling effect.*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	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	8
2.1 Pengenalan <i>iBI Library</i>	8
2.2 Model <i>Pragmatic Quality</i> dan <i>Hedonic Quality</i>	8
2.3 <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ)	9
2.4 Dimensi <i>User Experience Questionnaire</i>	9
2.5 Reliabilitas, Validitas, dan <i>Ceiling Effect</i>	11
2.6 Penelitian Terdahulu	11
2.6.1 Sintesis Penelitian Terdahulu	12
2.7 Kerangka Pemikiran.....	18

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	19
3.1 Jenis dan Desain Penelitian	19
3.2 Objek, Lokasi, dan Waktu Penelitian.....	19
3.3 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	19
3.3.1 Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	20
3.3.2 Jumlah dan Dasar Penetapan Sampel Penelitian.....	20
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.5 Instrumen Penelitian.....	21
3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	21
3.6.1 Analisis <i>Ceiling Effect</i>	22
3.6.2 Analisis Jawaban Terbuka.....	23
3.7 Kerangka Penelitian	24
3.8 Etika dan Perlindungan Data.....	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	25
4.1 Hasil Audit dan Penetapan Sampel	25
4.2 Karakteristik Kontekstual Responden.....	25
4.3 Hasil Enam Dimensi UEQ	27
4.3.1 <i>Attractiveness</i>	28
4.3.2 <i>Perspiciuity</i>	28
4.3.3 <i>Efficiency</i>	28
4.3.4 <i>Dependability</i>	28
4.3.5 <i>Stimulation</i>	29
4.3.6 <i>Novelty</i>	29
4.4 Reliabilitas Internal (Konsistensi Instrumen).....	29
4.5 <i>Ceiling Effect</i>	30
4.6 Analisis Jawaban Terbuka.....	31
4.7 Pembahasan.....	32
4.8 Temuan dan Aspek yang Perlu Disempurnakan	32
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	34
5.1 Kesimpulan	34
5.2 Saran dan Rekomendasi	34
5.2.1 Saran untuk Pengelola dan Pengembang <i>iBI Library</i>	34

5.2.2	Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	35
DAFTAR PUSTAKA.....		36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Anggota ePustaka Perpustakaan BI Kepulauan Riau	1
Gambar 1. 2 Rating dan Contoh Keluhan Pengguna <i>iBI Library</i>	2
Gambar 3. 1 Ringkasan Analisis Data	22
Gambar 3. 2 Kerangka Penelitian	24
Gambar 4. 1 Rata-rata Enam Dimensi UEQ	27
Gambar 4. 2 Reliabilitas Internal per Dimensi.....	29
Gambar 4. 3 <i>Ceiling Effect</i> per Dimensi UEQ.....	30
Gambar 4. 4 Tema Jawaban Terbuka Mengenai Aspek yang Perlu Ditingkatkan	31

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Sintesis Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 4. 1 Hasil Audit Data dan Penetapan Sampel Penelitian	25
Tabel 4. 2 Karakteristik Kontekstual Responden.....	26
Tabel 4. 3 Hasil Pengukuran Enam Dimensi UEQ	27
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Menggunakan <i>Cronbach's Alpha</i>	29
Tabel 4. 5 Hasil Analisis <i>Ceiling Effect</i> pada Setiap Dimensi UEQ.....	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Penelitian Januari-Agustus 2026	38
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian Perpustakaan BI Kepri	39
Lampiran 3 Surat Balasan Izin Penelitian Perpustakaan BI Kepri	40