

**TUGAS AKHIR**

**EVALUASI *USER EXPERIENCE E-WALLET*  
MENGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE*  
*QUESTIONER (UEQ)*  
(Studi Kasus : Shopeepay dan Gopay)**



**AGUNG TRI WIBOWO  
18103002**

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS INFORMATIKA  
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO  
2022**

**TUGAS AKHIR**

**EVALUASI *USER EXPERIENCE E-WALLET*  
MENGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE*  
*QUESTIONER (UEQ)***

**(Studi Kasus : Shopeepay dan Gopay)**

**EVALUATION OF *USER EXPERIENCE E-WALLET*  
USING *USER EXPERIENCE QUESTIONER (UEQ)*  
METHOD**

**(Case Studi : Shopeepay and Gopay)**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer



**AGUNG TRI WIBOWO  
18103002**

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS INFORMATIKA  
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO  
2022**

Halaman Pengesahan Pembimbing

**EVALUASI USER EXPERIENCE *E-WALLET*  
MENGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE  
QUESTIONER (UEQ)  
(Studi kasus Gopay dan Shopeepay)**

**EVALUATION OF *E-WALLET* USER EXPERIENCE)  
USING THE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE  
(UEQ) METHOD  
(Case studi Gopay and Shopeepay)**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh

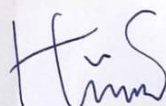
**AGUNG TRI WIBOWO**

**18103002**

Telah Diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tugas Akhir  
Pada Hari Senin 29 Agustus 2022

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Irwan Susanto, S.T., M.M.  
NIDN. 0614086602

Khairun Nisa Meiah Ngafidin S.Pd.,  
M.Kom  
NIDN. 0618059401

Tugas Akhir ini diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer  
Tanggal 12 September 2022

Kaprodi



Dwi Mustika, S.Kom., M.Kom.  
NIK. 18910116

Lembar Penetapan Penguji

**EVALUASI USER EXPERIENCE *E-WALLET*  
MENGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE  
QUESTIONER (UEQ)**

**(Studi kasus Gopay dan ShopeePAY)**

**EVALUATION OF *E-WALLET* USER EXPERIENCE  
USING THE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE  
(UEQ) METHOD**

**Case studi Gopay and ShopeePAY)**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh

**AGUNG TRI WIBOWO**

**18103002**

**Tugas Akhir Telah Diuji dan Dinilai Panitia Penguji  
Program Studi S1 Sistem Informasi  
Fakultas Informatika  
Institut Teknologi Telkom Purwokerto  
Pada Tanggal : 29 Agustus 2022**

Ketua Penguji ,

(Yudha Sainika,S.T.,M.T.I)

NIDN. 0621128902

Anggota penguji II

Anggota penguji I

(Yudha Sainika,S.T.,M.T.I)

NIDN. 0621128902

(Dwi Mustika Kusumawardani,

S.Kom.,M.Kom)

NIDN.0617019102

Penguji III

(RR Hutanti

Setyodewi,S.T.,S.Si.,M.MSI.)

NIDN.0605047902

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama Mahasiswa : Agung Tri Wibowo  
NIM : 18103002  
Program Studi : SI Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:

### **EVALUASI USER EXPERIENCE E- MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONER (UEQ) (Studi kasus Gopay dan ShopeePAY)**

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Irwan Susanto, S.T., M.M.  
Dosen Pembimbing Pendamping : Khairun Nisa Meiah, S.Pd., M.Kom

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Institut Teknologi Telkom Purwokerto maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian Saya Sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
3. Dalam Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab Saya, bukan tanggungjawab Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima Sanksi Akademik dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Purwokerto, 7 September 2022  
Yang Menyatakan.

  
187F6AKX009805561  
(Agung Tri Wibowo)

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas karuniaNya dan atas segala limpahan rahmatNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini dengan baik. Penulis dalam kesempatan ini mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Arfianto Fahmi, S.T., M.T., IPM selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
2. Bapak Aulia Burhanuddin S.SI., M.Kom. selaku Dekan Fakultas Teknik Industri dan Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto
3. Bapak Dr Irwan Susanto,S.T.,M.M selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan pada saat penyusunan proposal penelitian.
4. Ibu Khairun Nisa Meiah Ngafidin, S.Pd., M.Kom selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan pada saat penyusunan proposal penelitian.
5. Orang tua yang telah memberikan doa dan dukungan untuk penulis pada saat mengerjakan.
6. Rania yang selalu mensupport dan membantu dalam penulisan proposal sehingga bisa mencapai titik ini.
7. Teman Seperjuangan, teman-teman mahasiswa/i Institut Teknologi Telkom Purwokerto serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Dalam penyusunan proposal penelitian ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan. Untuk itu, diperlukan saran dan kritik dari pembaca untuk kesempurnaan proposal penelitian. Penulis berharap semoga proposal penelitian ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan bagi pembaca.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING TUGAS AKHIR .....</b>	<b>Error!</b>
Bookmark not defined.	
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR ..</b>	<b>Error!</b>
Bookmark not defined.	
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>6</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>7</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>9</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>11</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Perumusan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Batasan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6 Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Kajian Pustaka .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Dasar Teori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1 <i>User Experience</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2 Sistem Informasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.3 <i>E-Wallet</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.4 Gopay .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.5 Shopeepay .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.6 <i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1 Subjek dan Objek Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2 Alat dan Bahan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.1 Alat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

3.2.2	Bahan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3	Diagram Alir Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.1	Identifikasi Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.2	Penyusunan Kuesioner .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.3	Pengelompokan Kuesioner .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.4	Pengujian Kuesioner .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.5	Pengumpulan Data Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.6	Pengolahan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.7	Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.8	Analisis Perbandingan <i>User Experience</i> antara Gopau dan Shopeepay .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1	Profil Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2	Pengolahan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.3	Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.4	Analisis Perbandingan Gopay dan Shopeepay	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1	Kesimpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2	Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>



## DAFTAR TABEL

- Tabel 2. 1 Kajian Pustaka.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 1 Daftar Kuesioner UEQ.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 2 Draft Kuesioner ShopeePAY .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 3 draft Kuesioner Gopay .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 4 Pengelompokan Kuesioner .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 1 Hasil Uji validitas Variabel *Attractive*(ShopeePAY)...**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 2 Hasil uji validitas variabel *perspicuity*(ShopeePAY)...**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 3 Hasil uji validitas variabel *efficiency* (ShopeePAY) .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 4 Hasil uji validitas variabel *dependability* (ShopeePAY)..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 5 Hasil uji validitas variabel *stimulation* (ShopeePAY) .**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 6 Hasil uji validitas variabel *novelty* (ShopeePAY). **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 7 Hasil uji validitas variabel *attractive* (Gopay).... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 8 Hasil uji validitas variabel *perspicuity* (Gopay) . **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 9 Hasil uji validitas variabel *efficiency*(Gopay)..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 10 Hasil uji validitas variabel *dependability* (Gopay) ..**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 11 Hasil uji validitas variabel *stimulation* (Gopay)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 12 Hasil uji validitas variabel *novelty* (Gopay)..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 13 Hasil uji Reliabilitas Gopay .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 14 Hasil uji reliabilitas ShopeePAY.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 15 Hasil Pengolahan Data ShopeePAY .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 16 Hasil Pengolahan Data Gopay .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 17 Hasil analisis data variabel *attractive* (Gopay). **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 18 Hasil analisis data variabel *perspicuity* (Gopay) ....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 19 Hasil analisis data variabel *efficiency* (Gopay) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 20 Hasil analisis data variabel *dependability* (Gopay).**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 21 Hasil analisis data variabel *stimulation* (Gopay) ....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 22 Hasil analisis data variabel *novelty* (Gopay).... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 23 Hasil *Benchmark* .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 24 Hasil analisis data variabel *attractive* (ShopeePAY) .**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 25 Hasil analisis data variabel *perspicuity* (ShopeePAY)..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 26 Hasil analisis data variabel *efficiency* (ShopeePAY) .**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 27 Hasil analisis data variabel *dependability* (ShopeePAY)..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 28 Hasil analisis data variabel *stimulation* (ShopeePAY) ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 29 Hasil analisis data variabel *novelty* (ShopeePAY) .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 30 Hasil *Benchmark* .....**Error! Bookmark not defined.**



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pengguna <i>E-Wallet</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 2.1 Tingkatan penilaian <i>benchmark</i> .....	23
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 3. 2 Tampilan Data <i>analysis tools</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 3.4 Grafik Perbandingan.....	30
Gambar 4. 1 Diagram Jenis Kelamin .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 2 Diagram Usia.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 3 Diagram <i>E-Wallet</i> yang digunakan ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 4 Diagram Lama Penggunaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 5 Hasil <i>Benchmark</i> Skala UEQ Gopay	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 6 Hasil <i>Benchmark</i> Skala UEQ Shopeepay.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 7 Grafik Perbandingan UEQ .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

