

**EVALUASI USABILITY DAN USER EXPERIENCE PADA APLIKASI
TRANSPORTASI ONLINE LOKAL BERDASARKAN KARAKTERISTIK
GENERASI Z MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE
QUESTIONNAIRE (UEQ) DAN COGNITIVE WALKTHROUGH**

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi
Jenjang Sarjana



Oleh:

Salsabila Aqiyla Silmy

09031282025098

**JURUSAN SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2024

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**EVALUASI USABILITY DAN USER EXPERIENCE PADA APLIKASI
TRANSPORTASI ONLINE LOKAL BERDASARKAN KARAKTERISTIK
GENERASI Z MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE
QUESTIONNAIRE (UEQ) DAN COGNITIVE WALKTHROUGH**

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian
Studi di program studi Sistem Informasi S1

Oleh :

Salsabila Aqiyla Silmy 09031282025098

Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi



Endang Lestari Ruskun, M.T
NIP. 197811172006042001

Palembang, 8 Januari 2024
Pembimbing,



Dedy Kurniawan M.Sc.
NIP. 199008022019031006

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Salsabila Aqiyla Silmy
NIM : 09031282025098
Program Studi : Sistem Informasi Reguler
Judul Skripsi : Evaluasi Usability Dan User Experience Pada Aplikasi Transportasi Online Lokal Berdasarkan Karakteristik Generasi Z Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ) Dan Cognitive Walkthrough

Hasil pengecekan *Software iThenticate/Turnitin* : 7%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan atau plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan atau plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikianlah, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Palembang, 8 Januari 2024



Salsabila Aqiyla Silmy

NIM. 09031282025098

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah *accepted* jurnal di *Indonesian Journal Of Computer Science* (Sinta 3) pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 8 Desember 2023

Nama : Salsabila Aqiyla Silmy

NIM : 09031282025098

Judul : Evaluasi Usability Dan User Experience Pada Aplikasi Transportasi Online Lokal Berdasarkan Karakteristik Generasi Z Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ) Dan Cognitive Walkthrough

Tim Pembimbing :

1. Pembimbing : Dedy Kurniawan M.Sc.



Mengesahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi,




Endang Lestari Ruskan, M.T.

NIP. 197811172006042001

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

MOTTO

"Allah akan mengangkat derajat orang-orang yang beriman dan orang-orang yang berilmu di antara kamu sekalian." - QS. Al-Mujadilah: 11

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

- ❖ Allah *Subhanahu wata'ala*, sebagai bentuk pemenuhan amanah kedua orang tua dan upaya menuntut ilmu dunia untuk kebutuhan akhirat kelak.
- ❖ Keluarga saya tercinta.
- ❖ Dosen Pembimbing saya, Bapak Dedy Kurniawan
- ❖ Sahabat dan Teman-teman seperjuangan.
- ❖ Para Dosen, Pegawai, dan Staff Fasilkom Unsri.
- ❖ Almamaterku, Universitas Sriwijaya.
- ❖ Diri saya sendiri, Salsabila Aqiyla Silmy

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahiladzi bi ni'mati tathimushalihaat, atas pertolongan dan kasih sayang Allah *subhanahu wata'ala* kepada penulis disetiap kesempatan, penulis berhasil menyelesaikan skripsi dengan judul **“Evaluasi Usability Dan User Experience Pada Aplikasi Transportasi Online Lokal Berdasarkan Karakteristik Generasi Z Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ) Dan Cognitive Walkthrough”** sampai selesai. Shalawat serta salam selalu diberikan kepada junjungan besar Nabi Muhammad *Shallallahu Alaihi Wassalam*, yang membawa umat Islam menuju peradaban dan kemenangan. Semoga kita dapat selalu mengikuti sunnah beliau sampai meninggal dunia kelak.

Selama penyelesaian laporan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak sehingga laporan tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ini menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Sang Pencipta, Yang Maha Kuasa atas Segala Sesuatu, Allah *subhanahu wata'ala* yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan karunia-Nya berupa kesehatan, kesempatan dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
2. Kedua Orang Tua, Mama dan Papa serta kedua saudara yaitu Kak Rahil dan Mas Ilan yang selalu ada dan senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan dalam segala hal baik moril maupun materil selama penulis menjalani pendidikan.

3. Bapak Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah memberikan fasilitas baik selama penulis berkuliah di Fasilkom Unsri.
4. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya
5. Bapak Dedy Kurniawan, M.Sc. selaku dosen pembimbing tugas akhir saya yang selalu memberikan arahan, masukan, dan dukungannya kepada penulis selama melakukan penyusunan skripsi.
6. Kak Angga selaku Admin Prodi yang telah membantu proses pengurusan berkas dan informasi terkait perkuliahan.
7. BEM KM Fasilkom yang telah memberikan pengalaman, relasi, dan kenangan yang sangat-sangat berarti bagi penulis.
8. Teman-teman seperjuangan dari jaman Kerja Praktik hingga ke bimbingan Tugas Akhir yang selalu kebersamai dan berbagi informasi, Tarina dan Alvico
9. Sahabat dekat dan seperjuanganku di kelas, Sayap Kanan (Mutik, Tarina, Millah, Devi, Anisa, Nabila, Nadia) yang dengan kehadiran mereka penulis dapat tertawa dan bermain hingga lupa dengan stressnya dunia perkuliahan.
10. Temas kos aku yang selalu mendengar keluh kesah saat mengerjakan skripsi (Nyayu)
11. Teman, sahabat sekaligus musuh aku yang paling aku sayang yang selalu support dan kadang mengganggu aku. (Njong)

12. Keluarga kedua ku yaitu Ibuk, bapak, yuk wik, yang senantiasa mendukung serta membuat penulis merasa bahagia dan memberikan arti keluarga harmonis bagi penulis.
13. Sahabat till Jannah aku yang selalu senantiasa menjadi pendengar terbaikku dea.
14. Teman teman kesayangan aku yang selalu menghibur aku (nony dan ayis)
15. Sobat close friend tercinta aku dibatam yang selalu support aku lewat katakata manisnya (yopi, dea, vonny, eka, umik, Eccles, jupek, arini, jesi, yohana, nana)
16. Kakak kakak relasi yang udah kasi banyak pelajaran berharga selama di BEM 2021 (kak miyah, kak zulpa, kak ando, kak indra)
17. Rekan-rekan BPH Relasi yang sudah memberikan banyak pelajaran, kenangan dan pengalaman berharga bagi penulis selama masa perkuliahan (amel, ika , nyimas)
18. Anak-anakku di relasi yang sudah memberikan pengalaman bagi penulis dalam membimbing mereka semasa organisasi kuliah (jo, juan, nia, mutia, hasan , siti, utik)
19. Seluruh teman-teman seperjuangan Jurusan Sistem Informasi Angkatan 2020 yang sama-sama berjuang meraih gelar sarjana.
20. Kepada diri sendiri yang senantiasa kuat dan selalu bersemangat melewati banyaknya pengalaman baik dan buruk dalam kehidupan dan dunia perkuliahan.

Penulis menyadari skripsi ini masih belum sempurna dan masih perlu pengembangan. Maka dari itu penulis sangat terbuka untuk diberi kritik dan

saran yang membangun demi kesempurnaan penulisan skripsi pada masa yang akan datang. Penulis juga berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk menambah ilmu pengetahuan serta melakukan penelitian selanjutnya yang sejenis.

Palembang, 8 Januari 2024
Penulis,

Salsabila Aqiyla Silmy
NIM 09031282025098

**EVALUASI USABILITY DAN USER EXPERIENCE PADA APLIKASI
TRANSPORTASI ONLINE LOKAL BERDASARKAN KARAKTERISTIK
GENERASI Z MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE
QUESTIONNAIRE (UEQ) DAN COGNITIVE WALKTHROUGH**

Oleh

Salsabila Aqiyla Silmy

09031282025098

ABSTRAK

Ojin adalah aplikasi transportasi online pertama yang ada di Indralaya. Potensi ketidakpuasan pengguna tidak dapat diabaikan hanya berdasarkan jumlah pengguna aplikasi. Oleh karena itu, sangat penting untuk menilai aplikasi Ojin melalui metode seperti kuesioner pengalaman pengguna dan cognitive walkthrough. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna dan mengukur tingkat usability aplikasi Ojin berdasarkan karakteristik generasi Z menggunakan metode User Experience Questionnaire dan Cognitive Walkthrough. Hasil penelitian ini menemukan total 108 masalah yang kemudian dipetakan menjadi 31 masalah usability. Masalah usability terbanyak ditemukan oleh responden 2 sejumlah 27 masalah. Enam skala penilaian UEQ mendapatkan hasil buruk pada lima kategori yaitu daya tarik (0,532), efisiensi (0,498), ketepatan (0,574), stimulasi (0,372), dan kebaruan (-0,109). Satu kategori di tingkat kurang baik yaitu kejelasan (0,739). Perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan kualitas aplikasi Ojin mengacu pada saran rekomendasi perbaikan.

Kata Kunci : Generasi Z; Kuesioner Pengalaman Pengguna; Evaluasi; Penelusuran Kognitif; Kegunaan.

**EVALUATION OF USABILITY AND USER EXPERIENCE IN LOCAL
ONLINE TRANSPORTATION APPLICATIONS BASED ON
GENERATION Z CHARACTERISTICS USING USER EXPERIENCE
QUESTIONNAIRE (UEQ) AND COGNITIVE WALKTHROUGH
METHODS**

By

Salsabila Aqiyla Silmy

09031282025098

ABSTRACT

Ojin is the first online transportation application in Indralaya. The potential for user dissatisfaction cannot be dismissed solely based on the application's user count. Therefore, it is essential to assess the Ojin application through methods such as the user experience questionnaire and cognitive walkthrough. This study aims to evaluate user experience and measure the usability level of the Ojin application based on the characteristics of generation Z using the User Experience Questionnaire and Cognitive Walkthrough methods. The results of this study found a total of 108 problems which were then mapped into 31 usability problems. The most usability problems were found by respondent 2 with 27 problems. Six UEQ rating scales get poor results in five categories, namely attractiveness (0.532), efficiency (0.498), dependability (0.574), stimulation (0.372), and novelty (-0.109). One category at the unfavorable level is perspicuity (0.739). It is necessary to make improvements and improve the quality of the Ojin application referring to the recommendations for improvement.

Keyword : Generation Z; User Experience Questionnaire; Evaluation; Cognitive Walkthrough; Usability

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Secara Teoritis.....	4
1.4.2 Manfaat Secara Praktis.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Ojek Indralaya (Ojin)	11
2.3 Pengertian Evaluasi.....	14

2.4 User Experience	15
2.4.1 Definisi User Experience	15
2.4.2 Elemen User Experience	16
2.4.3 Keterkaitan Antar Disiplin	17
2.5 User Experience Questionnaire (UEQ).....	18
2.6 Usability	21
2.7 Cognitive Walkthrough	22
2.8 Uji Usability	24
2.9 Populasi.....	25
2.10 Generasi Z.....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Pendekatan Penelitian	29
3.2 Objek Penelitian	29
3.3 Alur Penelitian.....	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data	30
3.4.1 Studi Literatur	30
3.4.2 Observasi.....	31
3.4.3 Survei	31
3.5 Populasi.....	31
3.6 Sampel Penelitian.....	32
3.6.1 Sampel Penelitian UEQ	32

3.6.2 Sampel Penelitian Cognitive Walkthrough	33
3.7 Variable Penelitian UEQ	33
3.8 Metode Analisis Data UEQ	34
3.8.1 Indikator Penelitian	34
3.8.2 Penyusunan Kuesioner	35
3.9 Model Penelitian Cognitive Walkthrough.....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Analisis Demografis UEQ.....	40
4.1.1 Jenis Kelamin	40
4.1.2 Usia	41
4.1.3 Lama penggunaan	42
4.1.4 Intensitas Penggunaan.....	42
4.2 Hasil Analisis Statistik Deskriptif UEQ.....	43
4.2.1 <i>Inconsistencies</i>	44
4.2.2 Uji Reliabilitas	45
4.2.3 Hasil Utama.....	45
4.3 Hasil Pengujian Cognitive Walkthrough.....	51
4.3.1 Penyelesaian Skenario Tugas	51
4.3.2 Waktu Penyelesaian Skenario Tugas.....	52
4.3.3 Pemetaan Masalah Usability	53
4.3.4 Masalah dan Rekomendasi Perbaikan.....	56

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Halaman Login dan Registrasi OJIN	12
Gambar 2.2 Halaman utama OJIN	13
Gambar 2.3 Fitur Aplikasi OJIN.....	14
Gambar 2.4 Keterkaitan Antar Disiplin User Experience	18
Gambar 2.5 Kuesioner UEQ.....	20
Gambar 2.6 Tahapan Pelaksanaan Cognitive Walkthrough.....	23
Gambar 3. 1 Alur Penelitian	30
Gambar 4.1 Diagram Jenis Kelamin.....	40
Gambar 4.2 Diagram Usia Responden	41
Gambar 4.3 Diagram Lama Penggunaan Aplikasi	42
Gambar 4.4 Diagram Intensitas Penggunaan	43
Gambar 4.5 Inconsistencies Data Kuesioner UEQ.....	44
Gambar 4.6 Diagram UEQ Scales (Mean) Untuk Aplikasi Ojin.....	49
Gambar 4.7 Diagram Benchmark UEQ untuk aplikasi Ojin	50
Gambar 4.8 Diagram Temuan Masalah Usability Pada Aplikasi Ojin	51
Gambar 4.9 Diagram Skenario Tugas Yang Berhasil Dilakukan	52

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 3.1 Indikator Penelitian UEQ	34
Tabel 3.2 Pertanyaan Demografi Responden	35
Tabel 3.3 Pertanyaan Umum	36
Tabel 3.4 Pertanyaan Kuesioner UEQ.....	36
Tabel 3.5 Data Responden Cognitive Walkthrough	38
Tabel 3.6 Skenario Tugas.....	39
Tabel 4.1 Skala Konversi UEQ.....	44
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.3 UEQ Scales (Mean and Variance)	46
Tabel 4.4 Benchmark UEQ Untuk Aplikasi Ojin	50
Tabel 4.5 Waktu Penyelesaian Skenario Tugas	53
Tabel 4.6 Pemetaan Masalah	54
Tabel 4.7 Masalah dan Rekomendasi Perbaikan	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Kesediaan Membimbing.....	A-1
Lampiran 2 Form Pengajuan Topik Skripsi	B-1
Lampiran 3 Surat Keputusan Pembimbing Tugas Akhir.....	C-1
Lampiran 4 Surat Keterangan Hasil Pengecekan Similarity	D-1
Lampiran 5 Kuesioner Penelitian UEQ.....	E-1
Lampiran 6 Data Responden UEQ.....	F-1
Lampiran 7 Data Penelitian UEQ.....	G-1
Lampiran 8 Data Tahap Inception Cognitive Walkthrough.....	H-1
Lampiran 9 Data Penelitian Cognitive Walkthrough Tahap Execution	I-1
Lampiran 10 Similarity Check	J-1
Lampiran 11 Kartu Konsultasi	K-1
Lampiran 12 Log Book Dosen Pembimbing Tugas Akhir.....	L-1
Lampiran 13 Letter Of Acceptence (LOA)	M-1
Lampiran 14 Bukti Proses Submitted Jurnal (Paper)	N-1
Lampiran 15 Bukti Proses In Review	O-1
Lampiran 16 Bukti Proses Revision Required	P-1
Lampiran 17 Bukti Proses In Editing.....	Q-1
Lampiran 18 Bukti Published.....	R-1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manusia sekarang hidup di era digital ketika teknologi digunakan secara luas untuk berbagai tujuan. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), 67,88% penduduk Indonesia yang berusia lima tahun ke atas pada tahun 2022 telah memiliki ponsel. Angka ini meningkat dari tahun 2021, yang mencapai 65,87% - level tertinggi dalam 10 tahun terakhir(databoks.katadata.co.id,2022). Aplikasi ojek online yang menggunakan layanan berbasis aplikasi *mobile* mulai bermunculan di industri transportasi. Menurut riset yang dilakukan pada tahun 2019 oleh Alvara dan IDN Research Institute yang berjudul Perilaku dan Preferensi Konsumen Milenial Indonesia terhadap Aplikasi *E-Commerce*, mayoritas pengguna aplikasi *mobile* adalah mereka yang memanfaatkan transportasi online. Sebanyak 32% responden termasuk dalam kategori "pengguna berat", yang berarti mereka menggunakan transportasi online lebih dari sekali dalam seminggu. Sekitar 32,9% dari pengguna berat - atau 1.204 responden - adalah perempuan. Rentang usia 17 hingga 24 tahun adalah usia yang paling banyak ditemukan pengguna berat (Alvara, 2019).

Aplikasi Ojek Indralaya (Ojin) merupakan platform yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat Kabupaten Ogan Ilir dalam mencari layanan kebutuhan mereka yang memiliki fitur pelayanan antar jemput ojek/mobil, pemesanan makanan, pemesanan laundry dan lain sebagainya. Berdasarkan survei yang telah dilakukan peneliti sebagian besar pengguna Ojin merupakan mahasiswa Universitas Sriwijaya yang didominasi oleh Generasi Z dan sisanya merupakan

penduduk setempat. Berdasarkan data pada google *playstore* aplikasi Ojin telah didownload oleh 10000+ pengguna pada tahun 2023. Namun, berdasarkan data.ai pada tahun 2023 pengguna aktif aplikasi Ojin ini berkisar 571 pengguna perharinya. Terjadi perbedaan yang sangat signifikan antara pengguna aktif dan pengguna yang telah mendownload aplikasi ini (ojekindralaya.com, 2023). Menurut ulasan yang terdapat pada aplikasi *playstore*, dalam pemakaian aplikasi Ojin pengguna sering mengalami kendala untuk mengakses fitur yang tersedia, informasi seperti titik lokasi pengguna yang tidak dapat ditemukan, dan informasi rute yang tidak valid, hal ini menjadi faktor bagi pengguna saat memanfaatkan aplikasi ojek Indralaya. Oleh karena itu, perlu adanya pendekatan *user experience* dan pengukuran tingkat *usability* untuk mengukur kepuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi Ojin. Salah satu metode yang sering digunakan untuk melakukan evaluasi *user experience* adalah metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).

Peneliti memilih menggunakan metode UEQ dalam penelitian ini karena, kuesioner pengalaman pengguna merupakan sebuah *framework* yang dapat membantu peneliti dalam mengolah data survei dengan aplikasi yang mudah, valid, dan reliabel. UEQ dapat digunakan sebagai kelengkapan data dari metode evaluasi dengan subjektivitas yang tinggi (Elmunsyah et al., 2021). Namun, pada penelitian sebelumnya UEQ dianggap hanya menghasilkan penilaian secara umum dari pengguna mengenai aspek-aspek UEQ sehingga pada penelitian selanjutnya disarankan evaluasi berbasis pengguna harus dikombinasikan dengan evaluasi berbasis pakar (Paramitha et al., 2018). Selain itu, pada penelitian sebelumnya UEQ juga digunakan untuk mengukur aplikasi *Freeletics* Surabaya (FLSUB) dan pada penelitian ini disarankan agar penelitian selanjutnya dapat melakukan *usability*

testing dengan menggunakan *framework* lain untuk mencari variasi dimensi lain untuk mengevaluasi sistem (Ramadhani & Budhianto, 2022). Berdasarkan masalah penelitian yang telah dijelaskan di latar belakang ini peneliti mengkombinasikan 2 metode yakni metode *User Experience Questionnaire* untuk mengevaluasi *user experience* dan metode *Cognitive Walkthrough* untuk mengukur tingkat *usability* karena metode ini dapat mengidentifikasi masalah *usability* yang penting dalam sebuah desain antarmuka dengan mudah, cepat dan dengan biaya yang murah dan juga mengidentifikasi masalah yang ada pada *learnability* sistem untuk pengguna pemula (Farzandipour et al., 2021).

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi *user experience* dan mengukur tingkat *usability* dari aplikasi Ojin berdasarkan karakteristik generasi Z dengan mengkombinasikan teori *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *Cognitive Walkthrough*. Penggunaan dua metode memberikan evaluasi yang saling melengkapi, satu dari sudut pandang pengguna dan yang lainnya dari para ahli. Meskipun kedua teknik tersebut digunakan untuk menilai *usability*, penggunaan kuesioner dimaksudkan untuk mengukur *user experience* dengan *interface*, sedangkan metode *Cognitive Walkthrough* memberikan cara untuk mengidentifikasi titik-titik tertentu di mana pengguna dapat mengalami masalah saat menyelesaikan tugas yang diberikan dari evaluasi ahli (de Oliveira Almeida & Bastos, 2018). Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan acuan dalam memperbaiki fitur dan fungsi dari aplikasi Ojin

Berdasarkan dari uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Evaluasi Usability dan User Experience pada Aplikasi Transportasi Online Lokal Berdasarkan Karakteristik Generasi Z**

Menggunakan Metode *Cognitive Walkthrough (CW)* dan *User Experience Questionnaire (UEQ)*”

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penulisan tugas akhir ini dibuat berdasarkan latar belakang masalah yang menjadi perhatian penulis yang terinspirasi dari contoh-contoh di dunia nyata. Oleh karena itu, penulis membagi permasalahan tersebut ke dalam beberapa poin sebagai berikut:

- 1) Bagaimana mengevaluasi usability dan user experience sistem ojek indralaya menggunakan metode *Cognitive Walkthrough* dan *User Experience Questionnaire (UEQ)*?
- 2) Bagaimana tingkat usability dan user experience pada aplikasi ojek indralaya berdasarkan karakteristik dari *Generasi Z*?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1) Mengetahui cara mengevaluasi usability dan user experience sistem ojek indralaya dengan menggunakan metode *Cognitive Walkthrough* dan *User Experience Questionnaire (UEQ)*
- 2) Mengetahui tingkat usability dan user experience sistem ojek indralaya berdasarkan karakteristik *Generasi Z*

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Secara Teoritis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dalam melakukan perbaikan pada aplikasi ojin. Selain itu, diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan kontribusi berpikir yang lebih mendalam untuk menyediakan pemahaman yang

lebih lengkap tentang cara mengevaluasi user experience dan mengukur tingkat usability dengan variabel yang digunakan pada metode User Experience Questionnaire dan Cognitive Walkthrough. Lebih khusus lagi, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian mendatang, terutama dalam melakukan evaluasi user experience dan usability pada aplikasi Ojek Indralaya (Ojin)

1.4.2 Manfaat Secara Praktis

Di bawah ini terdapat beberapa keuntungan yang diantisipasi oleh peneliti dalam pelaksanaan penelitian ini.

- 3) Penelitian ini berpotensi menjadi referensi bagi peneliti yang akan datang, terutama mahasiswa Sistem Informasi yang berencana untuk melakukan penelitian dengan fokus yang serupa.
- 4) Selain itu, melalui pelaksanaan penelitian ini, peneliti dapat memperoleh pengetahuan tambahan, pengalaman praktis, dan kesempatan untuk menerapkan konsep-konsep yang telah dipelajari selama proses perkuliahan.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah bertujuan agar pembahasan tidak keluar dari lingkup permasalahan pada penelitian. Berikut adalah batasan masalah penelitian ini :

1. Melakukan evaluasi dan mengukur tingkat usability aplikasi Ojek Indralaya menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ) dan Cognitive Walkthrough (CW)
2. Populasi penelitian yaitu pengguna aktif aplikasi Ojek Indralaya dan Pakar usability dan user experience

3. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penyebaran kuesioner secara online dan wawancara

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, L. (2019). Analisis Aplikasi Mobile Transportasi Online Menggunakan User Experience Questionnaire pada Era Milenial dan Z (Analysis of Mobile Transport Online Applications Using the User Experience Questionnaire in the Millennial and Z Era). *JSINBIS (Jurnal Sistem Informasi Bisnis)*, 2.
- Ahdiat Adi. (2022). *Persentase Penduduk Usia 5 Tahun ke Atas yang Memiliki Handphone/Ponsel di 34 Provinsi Indonesia (2022)*. Alvara Strategic. alvarastrategic.com
- Alvara, S. (2019). *Perilaku dan preferensi konsumen millennial indonesia terhadap aplikasi ecommerce 2019*.
- Bakti, C. P., & Safitri, N. E. (2017). Peran bimbingan dan konseling untuk menghadapi generasi Z dalam perspektif bimbingan dan konseling perkembangan. *Jurnal Konseling GUSJIGANG*, 3(1).
- Dangmei, J., & Singh, A. (2016). *UNDERSTANDING THE GENERATION Z: THE FUTURE WORKFORCE*. 3, 1–5.
- Darmawan, A. K., Siahaan, D. O., Susanto, T. D., Hidayanto, A. N., & Yulianto, T. (2021). Adapting The User-Centered Cognitive Walkthrough (UC-CW) for Assessing the User Experience of Smart Regency Mobile-Apps Service in Indonesia. *2021 Sixth International Conference on Informatics and Computing (ICIC)*, 1–6.
- de Oliveira Almeida, G., & Bastos, C. A. R. (2018). Application of the cognitive walkthrough method to evaluate the usability of PhET simulations package to teach

- physics. *International Journal of Information and Communication Technology Education (IJICTE)*, 14(4), 34–48.
- Defriani, M., Gito Resmi, M., & Jaelani, I. (2021). Uji Usability Dengan Metode Cognitive Walkthrough dan System Usability Scale (SUS) pada Situs Web STT Wastukancana Usability Test Using Cognitive Walkthrough and System Usability Scale (SUS) Methods on STT Wastukancana Website. *Journal of Information Technology and Computer Science (INTECOMS)*, 4(1).
- Dewi, P. W. S., Dantes, G. R., & Indrawan, G. (2020). User experience evaluation of e-report application using cognitive walkthrough (cw), heuristic evaluation (he) and user experience questionnaire (ueq). *Journal of Physics: Conference Series*, 1516(1), 012024.
- Elis Ratna Wulan, E., & Rusdiana, A. (2015). *Evaluasi pembelajaran*. Pustaka Setia.
- Elmunsyah, H., Hidayat, W. N., Suswanto, H., Asfani, K., & Muflihah, N. H. (2021). UX Validation of Village Administration Information System Using User Experience Questionnaire (UEQ) and Usability Testing. *2021 Fourth International Conference on Vocational Education and Electrical Engineering (ICVEE)*, 1–6.
- Farzandipour, M., Nabovati, E., Tadayon, H., & Jabali, M. S. (2021). Usability evaluation of a nursing information system by applying cognitive walkthrough method. *International Journal of Medical Informatics*, 152, 104459.
- Febriana, R. (2021). *Evaluasi pembelajaran*. Bumi Aksara.
- Francis, T., & Hoefel, F. (2018). True Gen': Generation Z and its implications for companies. *McKinsey & Company*, 12, 1–10.

- Gunawan, A., Maghfiroh, I. S. E., & Rokhmawati, R. I. (2022). Evaluasi Usability Situs Web Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan Elektronik (SIAPEL) Malang Kota menggunakan Metode Cognitive Walkthrough. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 6(7), 3236–3246.
- Hastini, L. Y., Fahmi, R., & Lukito, H. (2020a). Apakah Pembelajaran Menggunakan Teknologi dapat Meningkatkan Literasi Manusia pada Generasi Z di Indonesia? *Jurnal Manajemen Informatika (JAMIKA)*, 10(1), 12–28.
- Hastini, L. Y., Fahmi, R., & Lukito, H. (2020b). Apakah Pembelajaran Menggunakan Teknologi dapat Meningkatkan Literasi Manusia pada Generasi Z di Indonesia? *Jurnal Manajemen Informatika (JAMIKA)*, 10(1), 12–28.
- Intanny, V., Widiyastuti, I., & Perdani, M. D. K. (2018). Pengukuran Kebergunaan dan Pengalaman Pengguna Marketplace Jogjaplaza. id dengan Metode UEQ dan USE Questionnaire. *Jurnal Pekommas*, 3(2), 117–126.
- Kharis, Santosa, P. I., & Winarno, W. W. (2019). *Evaluasi User Experience pada Sistem Informasi Pasar Kerja Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ)*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:204973496>
- Maksum, M. I., Hanggara, B. T., & Rachmadi, A. (2021). Evaluasi Usability dengan Metode Heuristic Walkthrough (Studi Kasus: Website Beasiswa XYZ). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(2), 549–557.
- Maricar, M. A., Pramana, D., & Putri, D. R. (2021). Evaluasi Penggunaan SLiMS Pada E-library Dengan Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ). *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (JTIK)*, 8(2), 319–328.
- Munir, M. M. (2023). *ISLAMIC FINANCE FOR GEN Z KARAKTER DAN KESEJAHTERAAN FINANSIAL UNTUK GEN Z: PENERAPAN ISLAMIC*

FINANCE SEBAGAI SOLUSI. CV. Green Publisher Indonesia.
<https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=a9bUEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR7&dq=ISLAMIC+FINANCE+FOR+GEN+Z+KARAKTER+DAN+KESEJAH+TERAAN+FINANSIAL+UNTUK+GEN+Z:+PENERAPAN+ISLAMIC+FINAN+CE+SEBAGAI+SOLUSI>

OJIN - OJEK INDRALAYA's Play Store App Ranking & Store Data. (2023, August 29).

Data.Ai. <https://www.data.ai/apps/google-play/app/com.myOjekIndralaya.OjekIndralaya/>

Paramitha, A. A. I. I., Dantes, G. R., & Indrawan, G. (2018). The evaluation of web based academic progress information system using heuristic evaluation and user experience questionnaire (UEQ). *2018 Third International Conference on Informatics and Computing (ICIC)*, 1–6.

Pramudya, M. R. A., Muliawati, A., & Astriratma, R. (2022). Analisis User Experience Pada Aplikasi Alpukat Betawi (Akses Langsung Pelayanan Dokumen Kependudukan Cepat Dan Akurat) Dengan Menggunakan Metode Cognitive Walkthrough Dan Metode User Experience Questionnaire. *Prosiding Seminar Nasional Mahasiswa Bidang Ilmu Komputer Dan Aplikasinya*, 3(2), 306–315.

Pratama, R. A. P., Az-Zahra, H. M., & Wijoyo, S. H. (2019). Evaluasi User Experience Menggunakan meCUE Questionnaire (Studi Kasus Pada Aplikasi Traveloka Dan Pegipegi). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(3), 2335–2343.

Ramadhani, M., & Budhianto, N. P. (2022). User Experience Evaluation of Surabaya's Freeletics Community Information System Using User Experience Questionnaire

- (UEQ). *2022 1st International Conference on Information System & Information Technology (ICISIT)*, 244–248.
- Rismawardani Nooriza, F. (2022). Uji Usability Pada Situs Web E-Learning Untuk UMKM Menggunakan Metode Cognitive Walkthrough (Studi Kasus: Startup Sosial LatihID). *Jurnal Nasional Komputasi Dan Teknologi Informasi*, 5(2).
- Riza, M., Pramudya¹, A., Muliawati², A., & Astriratma³, R. (2022). *Analisis User Experience Pada Aplikasi Alpukat Betawi (Akses Langsung Pelayanan Dokumen Kependudukan Cepat Dan Akurat) Dengan Menggunakan Metode Cognitive Walkthrough Dan Metode User Experience Questionnaire*.
- Rizki, T. Z. S., & Dewi, D. S. (2022). Analisis User Experience Website E-Government dengan Mempertimbangkan Aspek Pragmatis Dan Hedonis (Studi Kasus: Sipemuda Kubu Raya). *Jurnal Teknik ITS*, 11(3), A223–A229.
- Rohman, M. T., Arsanti, M., & Hasanudin, C. (2023). Penggunaan Bahasa dan Sastra Indonesia di Kalangan Generasi Z. *Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian, Pengabdian, Dan Diseminasi*, 1(1), 160–167.
- Salsabila, N. F., Az-Zahra, H. M., & Rachmadi, A. (2019). Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Mobile Messenger Menggunakan Metode UX Curve (Studi Kasus pada Aplikasi LINE dan WhatsApp). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(7), 6526–6537.
- Sari, Y., Novitasari, N., & Pratiwi, H. (2021). Evaluation of lambung mangkurat university student academic portal using user experience questionnaire (UEQ). *ILKOM Jurnal Ilmiah*, 13(1), 45–50.
- Schrepp, M., & Thomaschewski, J. (2019). Handbook for the modular extension of the User Experience Questionnaire. *Mensch & Computer*, 1–19.

Wiwesa, N. R. (2021). User Interface Dan User Experience Untuk Mengelola Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Sosial Humaniora Terapan*, 3(2), 2.

Zaini, N. A., Fadzilah, S., Noor, M., Meriam, T. S., & Wook, T. (2019). Evaluation of API Interface Design by Applying Cognitive Walkthrough. In *IJACSA International Journal of Advanced Computer Science and Applications* (Vol. 10, Issue 2). www.ijacsa.thesai.org