

**EVALUASI USER EXPERIENCE PADA WEBSITE GRAHA TEKNOLOGI
SRIWIJAYA MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE
QUESTIONNAIRE (UEQ)**

SKRIPSI



Oleh

Uyuun Lahiriah

09031482326028

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

2025

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

EVALUASI USER EXPERIENCE PADA WEBSITE GRAHA TEKNOLOGI SRIWIJAYA MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE

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

Oleh:

UYUUN LAHIRIAH
09031482326028

Pembimbing 1 : Iin Seprina, M.Kom.
NIP. 198303182023212034

Mengetahui

Ketua Jurusan Sistem Informasi



HALAMAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Uyuun Lahiriah

NIM : 09031482326028

Jurusan : Sistem Informasi

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Tugas Akhir : Evaluasi *User Experience* Pada *Website Graha Teknologi*

Sriwijaya Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)

Hasil pengecekan Software Authenticate/Turnitin: 3 %

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tidak ada paksaan dari pihak manapun.



Palembang, 1 Juli 2025



Uyuun Lahiriah

NIM. 09031482326028

HALAMAN PERSETUJUAN TELAH DIUJI

HALAMAN PERSETUJUAN TELAH DIUJI

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Jum'at
Tanggal : 11 Juli 2025

Nama : Uyuun Lahiriah
NIM : 09031482326028
Judul : Evaluasi User Experience Pada Website Graha Teknologi Sriwijaya
Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)

Komisi Penguji:

1. Ketua : Ahmad Rifai, S.T.,M.T.

2. Pembimbing I : Iin Seprina, M.kom

3. Penguji : Dinda Lestari, M.T.



Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Ahmad Rifai, S.T., M.T.
NIP. 197910202010121003

HALAMAN PERSEMBAHAN

Motto:

- “Tidak akan Allah halangi, jika itu pantas untukmu”.
- *Never Say "impossible" the word itself says "i'm possible".*

Dipersembahkan Kepada:

- Allah Subhanhu wata’ala
- Bapak dan Ibu saya
- Adik saya
- Keluarga besar
- Dosen yang telah membimbing saya
- Teman seperjuangan
- Almamaterku

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayah-Nya sehingga bisa menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Evaluasi *User Experience* Pada Website Graha Teknologi Sriwijaya Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)”. Pada proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan motivasi, dukungan, bimbingan dari berbagai macam pihak serta bantuan maupun saran. Oleh karena itu, tanpa mengurangi rasa hormat dan dengan kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. DR. Erwin, S.Si., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Ahmad Rifai, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Sriwijaya.
3. Ibu Iin Seprina, M.Kom selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan dalam penulisan laporan ini sehingga terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Dedy Kurniawan S, SI., M.Sc selaku dosen pembimbing akademik saya yang telah banyak membantu selama ini.
5. Seluruh Dosen Program Studi Sistem Informasi yang sudah memberikan ilmu selama perkuliahan.
6. Kedua orang tua terutama Ibu yang selalu memberikan doa dan dukungan dan adik-adikku yang senantiasa yang telah memberikan semangat serta motivasi yang tiada henti sehingga saya dapat menyelesaikan studi S1 ini, semoga kalian selalu diberikan kesehatan.
7. Teman-teman Sistem Informasi Profesional Angkatan 2023 yang selalu saling support satu sama lain.
8. M. Riza Wirasena dan M. Rollan Reinaldi yang selama kuliah memberikan support, memberikan keseruan dan dukungan kepada penulis dalam masa perkuliahan dan pada saat pengerjaan skripsi ini.
9. Seluruh Staff Pelatih Fasilkom Fc dan rekan-rekan sepak bola yang berhasil membuat sejarah untuk fasilkom yang telah memberikan support selama kuliah.

10. Julia Amanda yang selama kuliah memberikan support, dan dukungan penuh dalam masa perkuliahan dan pengerjaan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah menemani peneliti dari awal perkuliahan hingga laporan skripsi ini terselesaikan.

Karena kebaikan semua pihak yang telah disebutkan, maka dapat menyelesaikan laporan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Laporan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan sudah dikerjakan sebaik mungkin. Sekali lagi terima kasih dan semoga laporan skripsi ini bisa bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, 11 Juli 2025



Uyuun Lahiriah
09031482326028

ABSTRAK

EVALUASI USER EXPERIENCE PADA WEBSITE GRAHA TEKNOLOGI

SRIWIJAYA MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE

QUESTIONNAIRE (UEQ)

Oleh

Uyuun Lahiriah 09031482326028

Website merupakan salah satu sarana penting dalam menunjang penyebaran informasi dan pelayanan digital. Graha Teknologi Sriwijaya sebagai pusat inovasi dan teknologi di Sumatera Selatan memiliki website resmi yang berfungsi sebagai media komunikasi, promosi, dan informasi. Namun, belum diketahui secara pasti bagaimana pengalaman pengguna (user experience) terhadap website tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi user experience pada website Graha Teknologi Sriwijaya menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ). Metode UEQ dipilih karena mampu mengukur enam aspek utama dalam pengalaman pengguna, yaitu Daya Tarik (Attractiveness), Kejelasan (Perspicuity), Efisiensi (Efficiency), Keandalan (Dependability), Stimulasi (Stimulation), dan Kebaruan (Novelty). Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 109 responden, terdiri dari pengunjung dan pegawai, yang di pilih menggunakan teknik purposive sampling. Hasil dari evaluasi menunjukkan bahwa semua kategori mendapat penilaian positif, terutama pada kategori daya tarik, kejelasan, efisiensi dan keandalan bagi pengguna.

Kata kunci: User Experience, Website, Graha Teknologi Sriwijaya, UEQ, Evaluasi

ABSTRACT

EVALUATION OF USER EXPERIENCE ON THE GRAHA TEKNOLOGI SRIWIJAYA WEBSITE USING THE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)

By

Uyuun Lahiriah 09031482326028

A website is an important tool for disseminating information and providing digital services. Graha Teknologi Sriwijaya, as a center for innovation and technology in South Sumatra, has an official website that serves as a medium for communication, promotion, and information. However, it is not yet known how users experience the website. This study aims to evaluate the user experience on the Graha Teknologi Sriwijaya website using the User Experience Questionnaire (UEQ) method. The UEQ method was chosen because it can measure six main aspects of user experience: Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, and Novelty. This study was conducted by distributing questionnaires to 109 respondents, consisting of visitors and employees, selected using purposive sampling techniques. The evaluation results showed that all categories received positive ratings, particularly in the categories of attractiveness, perspicuity, efficiency, and dependability for users.

Keywords: User Experience, Website, Graha Teknologi Sriwijaya, UEQ, Evaluation.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN BEBAS PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TELAH DIUJI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.2 Penelitian Terdahulu	5
2.3 User Experience	7
2.4 Grafik Teknologi Sriwijaya	8
2.5 User Experience Questionnaire.....	9
2.6 Keunggulan Metode UEQ Terhadap Metode Lain	10
2.6 Skala Likert.....	12
2.7 UEQ Data Analysis Tool	13
2.8 Populasi dan Sampel	16
2.8.1 Populasi.....	16
2.8.2 Sampel.....	16
2.8.3 Teknik Sampling	17
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Objek Penelitian.....	21
3.2 Alur Penelitian	21
3.2.1 Identifikasi Masalah dan Perumusan Masalah	22
3.2.2 Studi Literatur	22
3.2.3 Instrumen Penelitian	22

3.3	Penyebaran Kuesioner UEQ	25
3.4	Populasi dan Sampel	25
3.5	Pengolahan Data dan Analisis	26
3.6	Identifikasi Responden dalam Penelitian	26
3.6.1	Karakteristik Responden	27
BAB IV WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN		28
4.1	Penentuan Instrumen Penelitian.....	28
4.2	Proses Pengelolaan data UEQ.....	28
4.3	Karakteristik Responden	29
4.3.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
4.3.2	Responden Berdasarkan Status	31
4.4	Hasil Analisis Kuesioner UEQ	33
4.5	Hasil Analisis Uji Benchmark.....	36
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		40
5.1	Kesimpulan	40
5.2	Saran	41
DAFTAR PUSTAKA		42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Website Graha Teknologi Sriwijaya.....	10
Gambar 2.4 Teknik <i>Sampling</i>	19
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	22
Gambar 3.2 Struktur Skala UEQ.....	25

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 2.2 Skala likert.....	15
Tabel 2.3 Draft Pernyataan kuuisisioner.....	17

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat telah mengubah cara kita dalam melakukan berbagai aktivitas, termasuk dalam mencari informasi dan berinteraksi dengan layanan berbasis web. Website telah menjadi alat utama dalam menyampaikan informasi, berkomunikasi, dan menawarkan produk atau layanan kepada masyarakat luas (Garrett, 2011). Untuk itu, desain dan pengalaman pengguna (user experience) menjadi aspek yang sangat penting dalam memastikan bahwa website tersebut dapat digunakan dengan mudah, efektif, dan menyenangkan (Nielsen, 1993).

Pengalaman pengguna (User Experience atau UX) merujuk pada perasaan, persepsi, dan respons pengguna ketika berinteraksi dengan sistem, produk, atau layanan tertentu. Menurut ISO 9241-210 (2010), UX adalah persepsi dan tanggapan pengguna yang dihasilkan dari penggunaan suatu produk, sistem, atau layanan. UX dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, mulai dari desain antarmuka (UI), navigasi, hingga kecepatan dan responsivitas website (Nielsen, 1993). Oleh karena itu, evaluasi UX sangat penting dilakukan, agar website yang dikembangkan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna dengan baik (Santoso & Suryana, 2021). Salah satu website yang penting di lingkungan teknologi dan bisnis di Indonesia adalah Graha Teknologi Sriwijaya. Graha Teknologi Sriwijaya adalah sebuah platform yang menyediakan berbagai informasi dan layanan terkait dengan teknologi, terutama di wilayah Sumatera Selatan. Website ini bertujuan untuk

memberikan informasi yang akurat dan *up-to-date* kepada penggunanya. Namun, dengan meningkatnya jumlah pengguna internet dan beragamnya jenis perangkat yang digunakan, sangat penting untuk mengevaluasi sejauh mana website ini memberikan pengalaman pengguna yang optimal.

Evaluasi UX pada website Graha Teknologi Sriwijaya diperlukan untuk memastikan bahwa pengunjung website tersebut dapat dengan mudah mengakses informasi yang dibutuhkan, merasa nyaman selama berinteraksi, dan mendapatkan pengalaman yang menyenangkan. Evaluasi ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, salah satunya adalah dengan menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) (Laugwitz, Held, & Schrepp, 2008).

User Experience Questionnaire (UEQ) adalah salah satu metode kuantitatif yang banyak digunakan untuk mengukur kualitas pengalaman pengguna. UEQ memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data yang dapat menggambarkan persepsi pengguna terhadap antarmuka dan kinerja website secara keseluruhan (Schrepp, Hinderks, & Thomaschewski, 2014). Kuesioner ini terdiri dari beberapa dimensi, seperti kesenangan, kemudahan penggunaan, dan keefektifan, yang akan memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi UX pada website.

Melalui evaluasi UX menggunakan UEQ, pengembang dan pemangku kepentingan dapat memperoleh wawasan yang berharga tentang bagaimana website Graha Teknologi Sriwijaya dapat ditingkatkan. Dengan demikian, pengguna dapat merasakan pengalaman yang lebih baik, serta mengurangi tingkat kebingungannya saat mengakses website tersebut.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi pengalaman pengguna pada website Graha Teknologi Sriwijaya menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ), dengan fokus pada aspek-aspek yang mempengaruhi kenyamanan, kemudahan penggunaan, dan kualitas informasi yang diberikan oleh website tersebut. Dengan demikian, hasil evaluasi ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang berguna untuk pengembangan website Graha Teknologi Sriwijaya ke depan

1.2 Rumusan Masalah

Berikut rumusan masalah berdasarkan latar belakang yang dijelaskan:

1. Bagaimana penilaian *user experience* atau pengalaman pengguna *website* Graha Teknologi Sriwijaya menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ)?
2. Bagaimana desain dan fungsionalitas website Graha Teknologi Sriwijaya dapat ditingkatkan untuk mendukung pengalaman pengguna yang lebih baik

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Mengevaluasi kualitas UX pada *website* Graha Teknologi Sriwijaya menggunakan metode UEQ.
2. Mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan pengalaman pengguna *website* Graha Teknologi Sriwijaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut :

1. Penelitian dapat dijadikan sebagai salah satu referensi dan rekomendasi dalam mengakses *website* Graha Teknologi Sriwijaya.
2. Pengembangan dan implementasi ilmu yang diperoleh saat perkuliahan
3. Melalui evaluasi UEQ, penelitian ini dapat mengidentifikasi kelemahan dan kekurangan yang ada dalam desain dan pengalaman pengguna pada *website* Graha Teknologi Sriwijaya. Dengan demikian, Graha Teknologi Sriwijaya dapat mengetahui kekurangan *website* yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas mereka.

1.5 Batasan Masalah

Pembahasan dilakukan berdasarkan keterbatasan penelitian ini. Agar tujuan penelitian ini tercapai dan tidak melewati batasan permasalahan yang ada :

1. Fokus pada evaluasi UX menggunakan UEQ, tidak mencakup aspek teknis seperti performa server atau keamanan.
2. Responden penelitian adalah pengunjung GRAHA yang menggunakan *website* Graha Teknologi Sriwijaya
3. mengetahui kekurangan *website* yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas *website* mereka.

DAFTAR PUSTAKA

Bau, A. H., & Setyanto, D. M. (2020). Penerapan User Experience Questionnaire dalam evaluasi perangkat lunak pendidikan. *Jurnal Teknologi Informasi dan Pendidikan*, 13(2), 75–83.

Garrett, J. J. (2011). *The Elements of User Experience: User-Centered Design for the Web and Beyond*. Pearson Education.

Hinderks, A., Schrepp, M., & Thomaschewski, J. (2019). Applying the User Experience Questionnaire (UEQ): Reliability and benchmark data. *Journal of Interaction Science*, 7(1), 1–13. <https://doi.org/10.1186/s40166-019-0046-3>

Intanny, A., Widiyastuti, R., & Perdani, Y. (2018). Evaluasi user experience menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ). *Jurnal Sistem Informasi*, 14(2), 102–110.

ISO. (2010). *ISO 9241-210: Ergonomics of human-system interaction – Part 210: Human-centred design for interactive systems*. International Organization for Standardization.

Kharis, I. M., Santosa, P. I., & Winarno, H. (2019). Evaluasi pengalaman pengguna dengan metode User Experience Questionnaire (UEQ). *Jurnal Sistem Informasi*, 8(1), 35–44.

Sukendra, & Atmaja. 2020. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Singaraja: Universitas Pendidikan Ganesha Press.

Laugwitz, B., Held, T., & Schrepp, M. (2008). Construction and evaluation of a User Experience Questionnaire. In *Symposium of the Austrian HCI and Usability Engineering Group* (pp. 63–76). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-540-89350-9_6

Nasution, S. (2017). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Tarsito.

Nielsen, J. (1993). *Usability Engineering*. Academic Press.

Retnawati, Heri. 2016. *Teori Tes dan Pengukuran: Panduan untuk Penelitian dan Evaluasi*. Cetakan I, Januari 2016. Yogyakarta: Parama Publishing.

Satori, Djam'an & Aan Komariah. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Santoso, I., & Suryana, D. (2021). Penerapan User Experience Questionnaire (UEQ) dalam evaluasi website e-learning. *Jurnal Rekayasa Sistem Informasi*, 6(1), 45–54.

Schrepp, M. (2017). *User Experience Questionnaire Handbook*. Retrieved from <https://www.ueq-online.org>

Schrepp, M., Hinderks, A., & Thomaschewski, J. (2017). Construction of a benchmark for the User Experience Questionnaire (UEQ). *International Journal of*

Interactive Multimedia and Artificial Intelligence, 4(4), 40–44.
<https://doi.org/10.9781/ijimai.2017.445>

Siregar, E. (2013). *Statistika untuk Penelitian Pendidikan*. Rajawali Pers.

Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Edisi ke-26). Alfabeta.

Sularsa, I. M., Prihamanto, A., & Nugroho, Y. (2015). Evaluasi User Experience pada sistem informasi akademik menggunakan metode UEQ. *Jurnal Sistem Informasi*, 5(1), 22–30