

**ANALISIS *USER EXPERIENCE* PADA WEBSITE SMA NEGERI 13 PALEMBANG
MENGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE* (UEQ)**

SKRIPSI



Oleh

Muhammad Riza Wirasena

09031482326007

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2024

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS *USER EXPERIENCE* PADA WEBSITE SMA NEGERI 13 PALEMBANG
MENGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)*

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi Jenjang Sarjana

Oleh

Muhammad Riza Wirasena

NIM. 09031482326007

Palembang, 27 desember 2024

Mengetahui
Ketua Jurusan



Ahmad Rifai, M.T
NIP. 197910202010121003

Pembimbing I

Iin Seprina, M.Kom
NIP. 198303182023212034

HALAMAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Riza Wirasena

NIM : 09031482326007

Jurusan : Sistem Informasi

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Tugas Akhir : Analisis User Experience Pada Website Sma Negeri 13 Palembang
Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)


Hasil pengecekan *Software Authenticate/Turnitin*: 9 %

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil dari plagiat. Apabila ditemukan unsur plagiat dalam laporan ini, maka saya bersedia menerima 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, 19 Desember 2024


Muhammad Riza Wirasena
NIM. 09031482326007

HALAMAN PERSETUJUAN TELAH DIUJI

Telah diuji dan lulus pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 27 Desember 2024

Nama : Muhammad Riza Wirasena
NIM : 09031482326007
Judul : Analisis User Experience Pada Website Sma Negeri 13 Palembang
Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)

Komisi Penguji:

1. Ketua : Endang Lestari, S.Kom., M.T



2. Pembimbing I : Iin Seprina, M.kom



3. Penguji : M. Husni Syahbani, M.T



Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi,



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

HALAMAN PERSEMBAHAN

Motto:

- “Banyak orang yang akan menyebutmu gagal tapi jangan pernah katakan itu pada dirimu”.

(The Adventures of Tintin: The Secret of the Unicorn)

- *Never Say "impossible" the word itself says "i'm possible".*

Dipersembahkan Kepada:

- Allah Subhanhu wata’ala
- Nabi Muhammad Shallallahu’alaihi wasallam
- Bapak dan Ibu saya
- Kakak dan 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 “Analisis *User Experience* Pada Website Sma Negeri 13 Palembang 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 In Seprina, M.Kom selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan dalam penulisan laporan ini sehingga terselesaikan dengan baik.
4. Ibu Dwi Rosa Indah, S.T., M.T. 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. Seluruh karyawan Fakultas Ilmu Komputer terutama tante saya Renny Virgasari yang sudah menolong penulis dalam mengurus administrasi yang berhubungan dengan skripsi.
7. Kedua orang tua terutama Ibu yang selalu memberikan doa dan dukungan dan kakak yang senantiasa yang telah memberikan bantuan dalam biaya perkuliahan, semangat serta motivasi yang tiada henti sehingga saya dapat menyelesaikan studi S1 ini, semoga kalian selalu diberikan kesehatan.
8. Teman-teman Sistem Informasi Profesional Angkatan 2023 yang selalu saling support satu sama lain.
9. Fajar Alamsyah dan M. Rollan Reinaldi yang selama kuliah memberikan support, memberikan keseruan dan dukungan kepada penulis dalam masa perkuliahan dan pada saat pengerjaan skripsi ini.
10. 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, 27 Desember 2024

Muhammad Riza Wirasena
09031482326007

ABSTRAK

*ANALISIS USER EXPERIENCE PADA WEBSITE SMA NEGERI 13
PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE
QUESTIONNAIRE (UEQ)*

Oleh

Muhammad Riza Wirasena

09031482326007

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman pengguna (user experience) pada website SMA Negeri 13 Palembang menggunakan metode **User Experience Questionnaire (UEQ)**. Metode UEQ memungkinkan pengukuran persepsi pengguna terhadap enam skala utama: Daya Tarik, Kejelasan, Efisiensi, Ketepatan, Stimulasi, dan Kebaruan. Berdasarkan data hasil penelitian, nilai rata-rata tertinggi diperoleh pada skala Stimulasi (1.262), menunjukkan bahwa pengguna merasa termotivasi dan terstimulasi saat menggunakan website. Skala Kejelasan berada pada peringkat kedua (1.248), diikuti oleh Ketepatan (1.226) dan Efisiensi (1.222). Sementara itu, skala Kebaruan mendapatkan nilai rata-rata terendah (1.024), menunjukkan perlunya peningkatan inovasi pada desain website. Hasil ini mengindikasikan bahwa website SMA Negeri 13 Palembang sudah cukup baik dalam memberikan pengalaman pengguna yang positif, terutama dalam aspek daya tarik dan kemudahan penggunaan, namun tetap memerlukan pengembangan lebih lanjut, terutama pada aspek inovasi dan kreativitas.

Kata kunci: pengalaman pengguna, User Experience Questionnaire, UEQ, evaluasi website, SMA Negeri 13 Palembang.

ABSTRACT

ANALYSIS OF USER EXPERIENCE ON THE SMA NEGERI 13 PALEMBANG WEBSITE USING THE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ) METHOD

By

Muhammad Riza Wirasena

09031482326007

*This study aims to analyze the user experience of the SMA Negeri 13 Palembang website using the **User Experience Questionnaire (UEQ)** method. The UEQ method enables the measurement of user perceptions across six main scales: Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, and Novelty. Based on the research data, the highest average score was achieved on the Stimulation scale (1.262), indicating that users felt motivated and stimulated while using the website. The Perspicuity scale ranked second (1.248), followed by Dependability (1.226) and Efficiency (1.222). Meanwhile, the Novelty scale received the lowest average score (1.024), suggesting a need for more innovation in the website design. These results indicate that the SMA Negeri 13 Palembang website provides a relatively positive user experience, particularly in terms of attractiveness and ease of use, but requires further development, especially in innovation and creativity aspects.*

Keywords: *user experience, User Experience Questionnaire, UEQ, website evaluation, SMA Negeri 13 Palembang.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iii
HALAMAN PERSTUJUAN TELAH DI UJI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
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.....	6
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 <i>User Experience (UX)</i>	9
2.3 SMA Negeri 13 Palembang.....	10
2.4 <i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i>	12
2.5 Keunggulan Metode UEQ Terhadap Metode Lain.....	12
2.6 Skala Likert.....	13
2.7 UEQ Data Analys Tool.....	14
2.8 Populasi dan Sampel.....	15
2.6.1 Populasi.....	15
2.6.2 Sampel.....	16
2.6.3 Teknik Sampling.....	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Objek Penelitian.....	20
3.2 Alur Penelitian.....	20
3.2.1 Identifikasi Masalah dan Perumusan Masalah	21

3.2.2	Studi Literatur.....	21
3.3.3	Instrumen Penelitian.....	21
3.3	Penyebaran Quisioner.....	24
3.4	Populasi dan Sampel.....	24
3.5	Identifikasi Responden dalam Penelitian.....	25
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	27
4.1	Penentuan Instrument Penelitian.....	27
4.2	Proses Pengolahan data UEQ.....	27
4.3	Karakteristik Responden.....	30
1.3.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	30
1.3.2	Responden Berdasarkan Status.....	33
1.3.3	Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Website.....	36
4.4	Hasil Analisis Kuisisioner UEQ.....	39
4.5	Hasil Uji Benchmark.....	42
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	46
5.1	Kesimpulan.....	47
5.2	Saran.....	48
	DAFTAR PUSTAKA.....	49
	LAMPIRAN.....	51

Daftar Gambar

Gambar 2.1	Tampilan website Sma Negeri 13 Palembang.....	11
Gambar 2.2	Teknik <i>Sampling</i>	17
Gambar 3.1	Alur Penelitian.....	20
Gambar 3.2	Struktur Skala UEQ.....	23
Gambar 4.1	Diagram Flowchart Proses Pengolahan Data UEQ.....	28
Gambar 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	30
Gambar 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Status.....	33
Gambar 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan lama penggunaan.....	36
Gambar 4.5	Grafik Mean Skala UEQ.....	42
Gambar 4.6	Grafik Hasil Uji Benchmark.....	45

Daftar Tabel

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 2.2 Skala likert.....	13
Tabel 2.3 Draft Pernyataan kuisisioner.....	15
Tabel 4.2 Hasil Pengukuran Skala UEQ.....	40
Tabel 4.3 Tabel Perbandingan Kategori Uji <i>Benchmark</i>	43
Tabel 5.1 Rincian Kegiatan dan Jadwal Penelitian.....	26

Daftar Lampiran

Lampiran 1 Surat Keterangan Penelitian	A-1
Lampiran 2 Kuisisioner Penelitian	B-1
Lampiran 3 Penyebaran Kuisisioner	C-1
Lampiran 4 Kartu Konsultasi	D-1
Lampiran 5 Hasil Similarity	E-1
Lampiran 6 Lembar Rekomendasi Ujian Skripsi.....	F-1
Lampiran 7 Surat Keterangan Pengecekan Similarity.....	G-1
Lampiran 8 Formulir Nilai Desk Evaluation.....	H-1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan Teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan dampak besar dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk di bidang pendidikan. Di era digital saat ini, situs web sekolah telah menjadi salah satu sarana penting dalam menyediakan informasi dan interaksi antara sekolah, siswa/i, orang tua, dan masyarakat secara menyeluruh . Melalui website sekolah, informasi mengenai profil sekolah, kegiatan akademik, ekstrakurikuler, dan berbagai informasi penting lainnya dapat diakses dengan mudah dan cepat.

Penggunaan teknologi internet dalam dunia pendidikan semakin berkembang pesat dalam beberapa tahun terakhir. Salah satu bentuk penerapannya adalah melalui pembuatan dan pengelolaan website sekolah. Website sekolah tidak hanya sebagai media informasi tentang kegiatan sekolah, namun juga sebagai sarana komunikasi antara sekolah, siswa, orang tua, dan masyarakat umum. Dalam konteks ini, pengalaman pengguna atau User Experience (UX) pada website sekolah memiliki peranan yang sangat penting. Kualitas UX yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan website tersebut, sehingga dapat meningkatkan interaksi antara sekolah dan stakeholder-nya

Salah satu sekolah yang juga ikut mengadopsi teknologi ini adalah SMA Negeri 13 Palembang. Sebagai salah satu institusi pendidikan yang memiliki visi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada siswa dan stakeholder lainnya, SMA Negeri 13 Palembang meluncurkan website resmi sebagai salah satu upaya untuk

meningkatkan aksesibilitas informasi dan interaksi dengan para pengguna.

Namun, seiring dengan perkembangan teknologi, pengembangan website tidak semata-mata tentang memperkenalkan informasi, tetapi juga tentang menciptakan pengalaman pengguna (*user experience*) yang optimal. Hal ini penting karena pengalaman pengguna yang baik akan berdampak positif pada kepuasan pengguna, keefektifan penggunaan website, dan citra institusi. Oleh karena itu, analisis yang mendalam mengenai pengalaman pengguna pada website SMA Negeri 13 Palembang perlu dilakukan.

User experience diartikan sebagai keseluruhan perasaan atau pengalaman yang dirasakan seseorang ketika berinteraksi dengan sebuah produk, seperti situs web, aplikasi perangkat lunak, atau perangkat seluler, dengan tujuan utama memberikan kenyamanan dalam penggunaannya. (Fajri et al. 2021) Untuk mengukur kualitas pengalaman pengguna pada website, terdapat berbagai metode penilaian yang dapat digunakan. Salah satunya adalah metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). Metode ini telah terbukti efektif dalam mengukur berbagai aspek pengalaman pengguna seperti kegunaan, estetika, dan kepuasan.

Untuk mengukur dan menghasilkan user experience yang tepat, maka diperlukan kuesioner penelitian yaitu *User Experience Questionnaire* (UEQ). *User Experience Questionnaire* (UEQ) diciptakan oleh Laugwitz, Schrepp, dan Held pada tahun 2005 dengan lebih dari 30 bahasa, termasuk Bahasa Indonesia dan bisa digunakan tanpa biaya lisensi. "*User Experience Questionnaire v12 (UEQ)*" diartikan sebagai "metode evaluasi untuk mengukur user experience" Hartzani (2021).

Dengan menggunakan metode UEQ, penelitian ini akan mengkaji secara mendalam pengalaman pengguna pada website SMA Negeri 13 Palembang. Melalui analisis yang komprehensif, diharapkan dapat ditemukan potensi perbaikan yang

dapat meningkatkan kualitas website tersebut dan memastikan pengalaman pengguna yang lebih baik.

Menurut Fajri et al. (2021), terdapat beberapa aspek penilaian dalam pengujian User Experience sebagai berikut: Pengujian User Experience ada 6 aspek penilaian yaitu attractiveness (kesan menggunakan produk), perspicuity (kemudahan menggunakan produk), efficiency (kecepatan), dependability (kontrol interaksi terhadap produk), stimulation (daya tarik), dan novelty (seberapa kreatif dan inovatif produk).

Berdasarkan detail yang sudah dijabarkan, peneliti akan melakukan analisis *user experience* terhadap Situs web SMA Negeri 13 Palembang dianalisis menggunakan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*..

1.2 Rumusan Masalah

Berikut adalah perumusan masalah yang disusun berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan:

- a) Bagaimana penilaian *user experience* atau pengalaman pengguna *website* SMA Negeri 13 Palembang menggunakan *User Experience Questionnaire (UEQ)*?
- b) Bagaimana dapat meningkatkan pengalaman pengguna saat mengakses website SMA Negeri 13 Palembang

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

- a) Menggolongkan data melalui analisis pengalaman pengguna website SMA Negeri 13 Palembang
- b) Mengidentifikasi pengalaman pengguna yang akan menghasilkan nilai

pengalaman terhadap website SMA Negeri 13 Palembang

- c) Menilai bagaimana berbagai jenis konten (informasi akademik, kegiatan sekolah, layanan online) mempengaruhi pengalaman pengguna yang diukur oleh UEQ

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut :

- a) Penelitian bisa dijadikan sebagai salah satu referensi dan rekomendasi dalam mengetahui kepuasan pengalaman pengguna saat mengakses *website* SMA Negeri 13 Palembang.
- b) Pengembangan dan implementasi ilmu yang diperoleh saat perkuliahan
- c) Melalui analisis UEQ, penelitian ini dapat mengidentifikasi kelemahan dan kekurangan yang ada dalam desain dan pengalaman pengguna pada website SMA Negeri 13 Palembang. Dengan demikian, sekolah dapat mengetahui area-area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas website mereka

1.5 Batasan Masalah

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

- a) Analisis kepuasan pengguna ini menggunakan metode UEQ
- b) Responden yang telah mengakses website SMA Negeri 13 Palembang
- c) Hasil dari penelitian ini hanya sebatas evaluasi dan memberikan gambaran pengalaman pengguna website SMA Negeri 13 Palembang

DAFTAR PUSTAKA

- Mulyani, S., & Kusuma, B. (2023). Evaluasi Kualitas Website Pendidikan Menggunakan User Experience Questionnaire: Studi Kasus SMA Negeri. *Jurnal Informatika dan Sistem Informasi*, 5(2), 54-63.
- Laugwitz, B., Held, T., & Schrepp, M. (2008). Construction and Evaluation of a User Experience Questionnaire. *Lecture Notes in Computer Science*, 5298, 63-76. https://doi.org/10.1007/978-3-540-89350-9_6
- Hakim, L., & Fitriani, N.** (2018). *Analisis User Experience pada Website Perguruan Tinggi dengan Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)*. *Jurnal Teknologi Informasi dan Pendidikan*, 11(2), 120-128. [Universitas Negeri Surabaya].
- Rahmawati, S., & Herlina, T. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Website Sekolah Menengah Atas Menggunakan Metode UEQ. *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi*, 9(1), 65-72.
- Schrepp, M., Hinderks, A., & Thomaschewski, J. (2014). Applying the User Experience Questionnaire (UEQ) in Different Evaluation Scenarios. In *International Conference on Design, User Experience, and Usability* (pp. 383-392). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-319-07668-3_37
- Sudarmanto, H., & Widjaja, T. (2020). Penerapan Metode User Experience Questionnaire pada Pengukuran Kualitas Website Sekolah. *Jurnal Ilmu Komputer*, 12(3), 135-142
- Nugraha, R. (2021). **Analisis Pengalaman Pengguna pada Website E-Commerce Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)**. *Jurnal Informatika*, 7(1), 54-62.
- Fadillah, R. (2020). **Evaluasi User Experience pada Aplikasi Pembelajaran Berbasis Web Menggunakan Metode UEQ (User Experience Questionnaire)**. *Jurnal Informatika*, 6(2), 110-120.
- Santoso, I., & Suryana, D. (2021). **Penerapan User Experience Questionnaire (UEQ) dalam Evaluasi Website E-learning**. *Jurnal Rekayasa Sistem Informasi*, 6(1), 45-54
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations* (5th ed.). Free Press