

EVALUASI *USER EXPERIENCE* TERHADAP APLIKASI PAYPAL

VERSI 8 MENGGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE*

***QUESTIONNAIRE* (UEQ)**

SKRIPSI

Program Studi Sistem
Informasi Jenjang Sarjana



Imam Zada Ainullah

NIM : 09031282126045

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2025

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**Evaluasi User Experience Terhadap Aplikasi PayPal Versi 8 menggunakan
Metode User Experience Questionnaire(UEQ)**

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian studi di

Program Studi S1 Sistem Informasi

Oleh:

IMAM ZADA AINULLAH

09031282126045

Pembimbing 1

**: Muhammad Husni Syahbani, M.T.
NIP. 198604202023211023**

**Mengetahui
Ketua Jurusan Sistem Informasi**



**Ahmad Rifai, S.T., M.T.
1979102010121003**

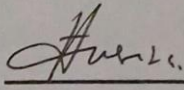
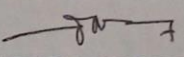
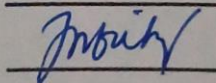
HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Jumat
Tanggal : 23 Mei 2025
Nama : Imam Zada Ainullah
NIM : 09031282126045
Judul Tugas Akhir : Evaluasi *User Experience* Terhadap Aplikasi
PayPal Versi 8 menggunakan metode *User
Experience Questionnaire(UEQ)*

Komisi Penguji :

1. Pembimbing : M.Husni Syahbani, M.T.
2. Ketua : Dwi Rosa Indah, M.T.
3. Penguji : Nabila Rizky Oktadini, M.T.

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



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

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Imam Zada Ainullah

NIM : 09031282126045

Prodi : Sistem Informasi Reguler

Judul Skripsi : Evaluasi *User Experience* Terhadap Aplikasi PayPal Versi 8

Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire*(UEQ)

Hasil Pengecekan Software Ithenticate/Turnitin: 8%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/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 tanpa paksaan dari siapapun.



Palembang, 6 Juni 2025



Imam Zada Ainullah

NIM.09031282126045

HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO

"Ketika langkah terasa berat, ingatlah bahwa semua hal besar dimulai dari keberanian untuk mencoba."

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

- ❖ Orang tua tercinta, yang doanya selalu menjadi cahaya di setiap langkah.
- ❖ Sahabat yang tak pernah lelah memberikan dukungan dan semangat.
- ❖ Para dosen atas ilmu dan bimbingannya yang tiada henti.
- ❖ Universitas Sriwijaya
- ❖ Dan saya sendiri

KATA PENGANTAR

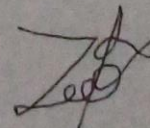
Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Evaluasi *User Experience terhadap Aplikasi PayPal Versi 8 Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)*” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya.

Penyusunan Laporan Tugas Akhir ini merupakan proses yang penuh tantangan. Namun, berkat arahan, bantuan, dukungan, semangat, dan doa dari berbagai pihak, penulis mampu melewati setiap tahapan dan menyelesaikan laporan ini dengan baik. Untuk itu, dengan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya, penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Kepada Allah SWT, atas limpahan rahmat, kesehatan, kesempatan, kemudahan, serta segala keberkahan yang telah diberikan kepada penulis selama proses penyusunan Skripsi ini.
2. Untuk kedua orang tua tercinta, yang selalu menjadi sumber kekuatan dan inspirasi.
3. Bapak Prof. Dr. Erwin, S.Si., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer
4. Bapak Ahmad Rifai, S.T., M.T., selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya
5. Bapak Muhammad Husni Syahbani, M.T., sebagai Dosen Pembimbing Tugas Akhir.

6. Bapak Ari Wedhasmara, S.Kom., M.T.I, sebagai Dosen Pembimbing Akademik
7. Seluruh dosen di Fakultas Ilmu Komputer, yang telah memberikan ilmu, wawasan, serta pengalaman berharga yang sangat bermanfaat dalam proses belajar penulis selama perkuliahan.
8. Tim administrasi Program Studi Sistem Informasi, atas bantuan dan kemudahan yang diberikan dalam menyelesaikan berbagai keperluan akademik dari awal hingga akhir masa studi.
9. Para responden penelitian, yang telah bersedia meluangkan waktu dan berbagi informasi penting, sehingga sangat membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
10. Seluruh teman seperjuangan Jurusan Sistem Informasi Angkatan 2021.
11. Terakhir, untuk diri saya sendiri, Imam Zada Ainullah, terima kasih atas keteguhan hati, semangat yang tak pernah padam, dan usaha yang terus menerus meski dalam keadaan sulit. Terima kasih telah bertahan, belajar dari setiap proses, dan tidak menyerah hingga akhirnya berhasil menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.

Palembang, 6 Juni 2025



Imam Zada Ainullah
Nim. 09031282126045

**EVALUASI *USER EXPERIENCE* TERHADAP APLIKASI PAYPAL
VERSI 8 MENGGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE*
QUESTIONNAIRE (UEQ)**

Oleh

Imam Zada Ainullah

09031282126045

Abstrak

Transformasi digital dan inklusi keuangan telah mendorong peningkatan penggunaan dompet digital dan transaksi online, dengan PayPal sebagai salah satu layanan pembayaran digital terbesar. Namun, tanggapan pengguna terhadap kualitas sistem dan layanan PayPal masih beragam. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi PayPal versi 8 menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). Hasil penelitian menunjukkan bahwa PayPal mendapat penilaian sangat baik dalam daya tarik dengan skor 1,82, efisiensi 1,67, ketepatan 1,66, stimulasi 1,78, dan kebaruan 1,61, menempatkannya di atas 75% aplikasi sejenis. Namun, kejelasan dengan skor 1,72 dinilai "*Above Average*," menunjukkan bahwa 25% aplikasi lain memiliki performa lebih baik, sehingga aspek ini masih perlu perhatian. Secara keseluruhan, PayPal menawarkan pengalaman pengguna yang positif, terutama dalam daya tarik dan efisiensi, meskipun peningkatan pada kejelasan masih diperlukan. Selain itu, evaluasi lebih lanjut masih diperlukan karena ruang lingkup penelitian ini hanya mencakup Kota Pagaralam.

Kata kunci: evaluasi, PayPal, dompet digital, *user experience questionnaire*

***EVALUATION OF USER EXPERIENCE ON PAYPAL VERSION 8 USING
THE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ) METHOD***

By

Imam Zada Ainullah

09031282126045

ABSTRACT

Digital transformation and financial inclusion have driven the increased use of digital wallets and online transactions, with PayPal as one of the largest digital payment services. However, user responses to the quality of PayPal's systems and services are still mixed. This study aims to evaluate the user experience of the PayPal application version 8 using the User Experience Questionnaire (UEQ) method. The results showed that PayPal scored very well in attractiveness with a score of 1.82, efficiency 1.67, dependability 1.66, stimulation 1.78, and novelty 1.61, placing it above 75% of similar apps. However, clarity with a score of 1.72 is rated "Above Average," indicating that 25% of other apps are performing better, so this aspect still needs attention. Overall, PayPal offers a positive user experience, especially in attractiveness and efficiency, although improvements to clarity are still needed. In addition, further evaluation is still needed because the scope of this research only covers the city of Pagaram.

Keywords : evaluation, PayPal, Digital Wallet, user experience questionnaire

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>.....	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.....	3
1.5 Batasan Masalah.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 PayPal	7
2.3 <i>User Experience</i>	8
2.4 <i>UEQ</i>	8
2.5 <i>Fintech</i>	11
2.6 Populasi dan Sampel	11
2.6.1 Populasi.....	11
2.6.2 Sampel.	12
BAB III METODE PENELITIAN.....	13
3.1 Objek Penelitian	13
3.2 Alur Penelitian.....	13
3.2.1 Perumusan Masalah	14
3.2.2 Studi Literatur	14
3.2.3 Populasi Dan Sampel	14
3.2.4 Kuesioner	15

3.2.5 Pengumpulan Data	16
3.2.6 Mengolah Data dengan Alat UEQ	17
3.2.7 Kesimpulan Dan Saran	17
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	18
4.1 Analisis Responden	18
4.1.1 Usia.....	18
4.1.2 Jenis Kelamin.....	19
4.1.3 Pekerjaan.....	20
4.1.4 Lama Penggunaan	20
4.2 Analisis Inkonsistensi Data	21
4.3 Data Koefisien <i>Croanbach Alpha</i>	22
4.4 Hasil Pengukuran UEQ	23
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	28
5.1 Kesimpulan.....	28
5.2 Saran.....	29
DAFTAR PUSTAKA	30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Aspek dan item dari UEQ.....	9
Gambar 3.1 Alur Penelitian	13
Gambar 4.1 Grafik Diagram Karakteristik Usia	19
Gambar 4.2 Grafik Diagram Karakteristik Jenis Kelamin	19
Gambar 4.3 Grafik Diagram Karakteristik Pekerjaan	20
Gambar 4.4 Grafik Diagram Karakteristik Lama Penggunaan	21
Gambar 4.5 Visualisasi grafik skala UEQ (Nilai Rata-rata dan Varians).....	23
Gambar 4.6 Hasil perhitungan rata-rata UEQ setiap kelompok	25
Gambar 4.7 Grafik hasil <i>benchmark</i> UEQ.....	26

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Enam Skala Item Pertanyaan UEQ Berbahasa Indonesia.....	16
Tabel 4.1 Inkonsistensi data.....	21
Tabel 4.2 Hasil reliabilitas <i>cronbach alpha</i>	23
Tabel 4.3 Rata-rata hasil perhitungan UEQ.....	24
Tabel 4.4 Skala UEQ.....	24
Tabel 4.5 <i>Pragmatic and Hedonic Quality</i>	25
Tabel 4.6 Hasil <i>benchmark</i> UEQ.....	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Kesediaan Membimbing.....	A-1
Lampiran 2 Surat Keputusan Pembimbing Mahasiswa.....	B-1
Lampiran 3 Hasil Pengecekan Turnitin.....	C-1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transformasi digital, inklusi keuangan, *fintech*, dan *e-wallet* telah berkembang pesat berkat kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, serta ketergantungan pada *smartphone* untuk akses internet (Esawe, 2022). Dalam konteks ini, dompet digital dan transaksi online muncul sebagai solusi untuk tantangan yang berkaitan dengan penggunaan uang tunai dan transaksi jarak jauh. Perkembangan teknologi era revolusi industri 4.0 memicu perubahan pola perilaku konsumen melalui pemanfaatan teknologi digital salah satunya transaksi pembayaran non tunai yang disebut dengan *digital payment* sebagai inovasi baru *financial technology* di era revolusi industri 4.0 (Rizkiyah et al., 2021). *E-payment* memberikan kemudahan bagi pengguna untuk melakukan transaksi secara cepat tanpa harus datang ke lokasi fisik tertentu. Di antara berbagai aplikasi e-payment, *e-wallet* sering menjadi pilihan utama karena proses pendaftarannya yang relatif mudah.

PayPal adalah merek paling populer di antara penyedia pembayaran online di AS, Inggris, dan Jerman (Bukvic, I. 2021). PayPal telah menjadi pilihan banyak orang untuk melakukan transaksi online, baik untuk pembelian produk maupun layanan di seluruh dunia, dan mendominasi pasar pembayaran online internasional (Nabila et al., 2022). Namun, meskipun popularitasnya tinggi, PayPal masih menerima beragam tanggapan dari pengguna. Keluhan yang sering muncul terkait kualitas sistem dan layanan di *platform* seperti *Play Store* dan *App Store*. Analisis ulasan di *Play Store* menunjukkan fluktuasi jumlah ulasan bintang satu, yang mencerminkan adanya ruang untuk perbaikan agar pengalaman pengguna lebih optima

User Experience (UX) atau Pengalaman Pengguna adalah segala aspek yang dirasakan dan merupakan pengalaman yang dialami oleh pengguna dalam proses interaksi mereka dengan suatu produk, sistem, atau layanan. Dalam konteks penelitian ini, UX mengacu pada bagaimana pengguna merasakan dan mengevaluasi aplikasi PayPal versi 8, mulai dari kemudahan penggunaan, kecepatan, keandalan, hingga kepuasan secara emosional.

Evaluasi *User Experience Questionnaire (UEQ)* merupakan alat yang efektif untuk mengukur berbagai dimensi pengalaman pengguna (UX), termasuk daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan. UEQ menyediakan instrumen kuesioner yang terdiri dari serangkaian pernyataan yang dirancang secara spesifik untuk mengukur setiap dimensi pengalaman pengguna secara sistematis. Pengguna diminta untuk memberikan jawaban berdasarkan skala UEQ, di mana mereka memilih posisi antara dua kata berlawanan pada skala 7 poin. Data yang terkumpul kemudian dianalisis untuk mengevaluasi kinerja aplikasi dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki.

Lokasi penelitian ini adalah Kota Pagaralam didasarkan pada kombinasi faktor personal dan strategis. Sebagai orang Pagaralam, peneliti memiliki akses dan pemahaman yang lebih baik tentang masyarakat setempat, sehingga memudahkan pengumpulan data dan analisis yang mendalam. Selain itu, penelitian ini dapat memberikan wawasan berharga tentang pengalaman pengguna aplikasi PayPal di daerah kecil, yang sering kali terabaikan dalam studi-studi serupa. Dengan harapan, hasil dari penelitian ini dapat memberikan sumbangsih pada peningkatan kualitas layanan PayPal serta memberikan manfaat bagi pengguna

Kesimpulannya, Penelitian ini dirancang untuk mengevaluasi pengalaman

pengguna aplikasi PayPal versi 8 di Kota Pagaralam melalui metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). Versi 8 dipilih karena merupakan versi terbaru dari aplikasi PayPal dan adanya peningkatan fitur dari aplikasi tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat pengalaman pengguna aplikasi PayPal versi 8 berdasarkan dimensi yang diukur menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) pada masyarakat Pagaralam?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi PayPal versi 8 dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ), yang mencakup pengukuran aspek daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan pada masyarakat Pagaralam.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara akademis, memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan penelitian di bidang *User Experience* (UX), khususnya dalam penerapan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) untuk evaluasi pengalaman pengguna aplikasi *fintech* seperti PayPal.
2. Secara Praktis, memberikan wawasan berbasis data terkait pengalaman pengguna aplikasi PayPal versi 8, termasuk area kekuatan serta kelemahan

1.5 Batasan Masalah

1. Peneliti hanya akan mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi PayPal versi 8 melalui metode UEQ.
2. Responden penelitian ini adalah pengguna aplikasi PayPal yang berdomisili di Kota Pagaralam.
3. Teknik pengumpulan data dalam bentuk kuesioner UEQ yang dibagikan secara online
4. Penelitian hanya dilakukan berdasarkan pendekatan kuantitatif

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Ghani, M. S. A., & Wan Shamsuddin, S. N. (2020). Definitions and concepts of user experience (UX): A literature review. *International Journal of Creative Future and Heritage (TENIAT)*, 8(1), 130–143. <https://doi.org/10.47252/teniat.v8i1.292>
- Agustina, R. A., & Gustalika, A. (2022). Evaluasi user experience pada aplikasi LinkAja menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ). *Bulletin of Information Technology (BIT)*, 3(4), 323–331. <https://doi.org/10.47065/bit.v3i1>
- Aini, Q., & Fadilla, D. A. (2024). Peran financial technology (Fintech) dalam meningkatkan akses keuangan di Indonesia pada era transformasi digital. *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(11), 499–507. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14348776>
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep umum populasi dan sampel dalam penelitian. *Jurnal Pilar: Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 14(1), 15–29.
- Annisa, F. D. N., Jaya, J. N. U., & Surmiati, S. (2022). Evaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi e-wallet OVO dan GoPay dengan metode User Experience Questionnaire. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(3), 242–251. <https://doi.org/10.47065/josh.v3i3.1527>
- Bukvić, I. B. (2021). Adoption of online payments during the COVID-19 pandemic. 74th International Scientific Conference on Economic and Social Development, Lisbon, 18–19 November 2021. University of Josip Juraj Strossmayer, Faculty of Economics in Osijek, Croatia.
- Ciputra, H. C. S., & Farisi, A. (2023). Analisis kualitas pengalaman pengguna website Payoprint menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ). *Jurnal MDP*, 2(1), 147–159. <https://doi.org/10.35957/mdp-sc.v2i1.4354>
- Esawe, A. T. (2022). Understanding mobile e-wallet consumers' intentions and user behavior. *Spanish Journal of Marketing - ESIC*, 26(3), 363–384. <https://doi.org/10.1108/SJME-05-2022-0105>
- Nur Nabila, A. S., Oktavianti, F. T., & Putri, N. L. (2022). Using PayPal as e-payment in the international payment system. *Asian Economic and Business Development*, 4(1), 14–19. <https://doi.org/10.54204/AEBD/Vol4No1July2022003>
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). Metode riset penelitian kuantitatif. Yogyakarta: CV BUDI UTAMA.
- Rizkiyah, K., Nurmayanti, L., Macdhy, R. D. N., & Yusuf, A. (2021). Pengaruh digital payment terhadap perilaku konsumen di era revolusi industri 4.0. *Management Insight: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 16(1), 107–126. <https://doi.org/10.33369/insight.16.1.107-126>
- 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. <https://doi.org/10.33096/ilkom.v13i1.787.45-50>
- Schrepp, M. (2023). User Experience Questionnaire Handbook.
- Siya, T., Rahayu, S., & Aransyah, A. (2023). Analysis of QRIS user

experience using the User Experience Questionnaire (UEQ) method.

Subhaktiyasa, P. G. (2024). Menentukan populasi dan sampel: Pendekatan metodologi penelitian kuantitatif dan kualitatif. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 9(4), 2721–2731. <https://doi.org/10.29303/jipp.v9i4.2657>

Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tang, M., Hu, Y., Corbet, S., Hou, Y. G., & Oxley, L. (2024). Fintech, bank diversification and liquidity: Evidence from China. *Research in International Business and Finance*, 67, 102082.

Wijayanti, Y., Suyoto, S., & Hidayat, A. T. (2023). Evaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi seluler Visiting Jogja menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ). *Jurnal Janitra Informatika dan Sistem Informasi*, 3(1), 10–17. <https://doi.org/10.25008/janitra.v3i1.169>