

TUGAS AKHIR

**ANALISIS *USER EXPERIENCE* APLIKASI OJEK ONLINE DRAIV DI
TANA TORAJA DAN TORAJA UTARA DENGAN METODE *USER
EXPERIENCE QUESTIONNAIRE* (UEQ)**



Oleh :

YUSRI ANUGERAH

221611021

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA TORAJA

2026

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir Dengan Judul :

ANALISIS *USER EXPERIENCE* APLIKASI OJEK ONLINE DRAIV DI TANA TORAJA DAN TORAJA UTARA DENGAN METODE *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE* (UEQ)

Disusun Oleh :

YUSRIANUGERAH

216611021

Tugas akhir ini diajukan untuk memenuhi syarat-syarat dalam menyelesaikan studi untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja.

Telah diperiksa dan disahkan oleh :

Pembimbing I

Gidion A. N. Pongdatu, S.Kom., M.Kom.
NIDN. 0918058802

Pembimbing II

Ferayanti Boas Gallaran, ST., M.Eng.
NIDN. 0929059101

Disahkan Oleh
Dekan Fakultas Teknik

Dr. Ir. Nitha, S.T., M.T., IPM, ASEAN Eng.
NIDN. 0902117802

Mengetahui
Ketua Program Studi
Teknik Informatika

Melki Garonga', S.Kom., M.Kom.
NIDN. 0906038601

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir Dengan Judul :

**ANALISIS USER EXPERIENCE APLIKASI OJEK ONLINE
DRAIV DI TANA TORAJA DAN TORAJA UTARA DENGAN
METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)**

Disusun Oleh :

YUSRI ANUGERAH

216611021

Telah dipertahankan didepan dewan penguji tugas akhir
pada Tanggal, 25 Februari 2026

SUSUNAN DEWAN PENGUJI TUGAS AKHIR

Ketua : Gidion A.N. Pongdatu, S.Kom., M.Kom. ()

Sekretaris : Ferayanti Boas Gallaran, S.T., M.Eng. ()

Anggota : 1. Muh. Sofwan Adha, S.Kom., M.Eng. ()

2. Ir. Samrius Upa', S.Kom., M.Kom. ()

3. Melki Garonga, S.Kom., M.Kom. ()

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yusri Anugerah

Stambuk : 221611021

Judul Tugas Akhir : Analisis *User Experience* Aplikasi Ojek Online Draiv Di Tana Toraja Dan Toraja Utara Dengan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)".

Dengan ini menyatakan dengan ini bahwa tugas akhir yang diserahkan kepada Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja merupakan gagasan, rumusan dan penelitian sendiri yang tidak dibuat melanggar ketentuan duplikasi, plagiarisme dan otoplagiarisme. Saya memahami bahwa tentang adanya larangan tersebut dan jika di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik serta sanksi lainnya yang berlaku di Universitas Kristen Indonesia Toraja.

Pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Tana Toraja, 10 Maret 2026

Yang membuat pernyataan,

Yusri Anugerah

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul "***Analisis User Experience Aplikasi Ojek Online Di Tana Toraja Dan Toraja Utara Dengan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)***". Penulisan laporan ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Kristen Indonesia Toraja.

Dalam proses penyusunan laporan tugas akhir ini, penulis telah menerima banyak bantuan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua tercinta atas segala doa, dukungan moral dan material, serta semangat yang tiada henti dalam mendampingi penulis selama masa studi.
2. Prof. Dr. Oktovianus Pasoloran, S.E., M.Si., Ak., CA selaku rektor Universitas Kristen Indonesia Toraja yang telah memberikan fasilitas dan dukungan selama masa perkuliahan.
3. Ibu Dr. Ir. Nitha, S.T., M.T., IPM, ASEAN Eng., selaku ketua Dekan Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja yang telah memberikan arahan dan kebijakan yang telah menunjang proses akademik.

4. Bapak Melki Garonga', S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Prodi Teknik Informatika Universitas Kristen Indonesia Toraja yang telah memberikan kesempatan dan dukungan selama penulisan laporan ini.
5. Bapak Gidion A. N. Pongdatu, S.Kom., M.Kom., selaku dosen Pembimbing I yang telah membimbing dengan penuh kesabaran, memberikan masukan yang sangat berarti dalam proses penyusunan tugas akhir ini.
6. Ibu Ferayanti Boas Gallaran, ST.,M. Eng., selaku dosen Pembimbing II yang juga telah banyak membantu dalam memberikan arahan dan koreksi yang membangun.
7. Teman-teman seperjuangan di Program Studi Teknik Informatika, yang telah memberikan motivasi, bantuan, serta kebersamaan selama masa studi dan penyusunan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi bahan referensi yang berguna dalam pengembangan ilmu di bidang teknologi informasi.

Makale, 22 Februari 2026

Yusri Anugerah

DAFTAR ISI

LEMBAR HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
PRAKATA.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
ABSTRACT.....	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.5.1 Manfaat Teoritis	4
1.5.2 Manfaat Praktisi.....	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Terkait.....	6
2.2 Landasan Teori	10
2.2.1 <i>User Experience</i> (UX)	10
2.2.2 <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ)	11
2.2.3 Aplikasi Ojek Online	14
2.3 Populasi dan Sampel.....	16
2.3.1 Populasi.....	16
2.3.2 Sampel	16
2.4 Kerangka Pikir.....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
3.1 Waktu Dan Lokasi Penelitian	19
3.1.1 Waktu Penelitian	19
3.1.2 Lokasi Penelitian.....	19
3.2 Instrumentasi Penelitian	19
3.3 Tahapan Penelitian.....	20
3.3.1 Mulai.....	21
3.3.2 Identifikasi Masalah.....	21
3.3.3 Perumusan Tujuan Penelitian.....	21
3.3.4 Kajian Literatur.....	21

3.3.5 Penyusunan Instrumen Penelitian.....	22
3.3.6 Pengumpulan Data.....	22
3.3.7 Pengolahan dan Analisis Data.....	23
3.3.8 Interpretasi Hasil.....	23
3.3.9 Kesimpulan dan Saran	23
3.3.10 Selesai	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	24
4.1 Penyusunan Instrumen Penelitian.....	24
4.2 Gambaran Umum Aplikasi Draiv	25
4.3 Penyebaran Kuesioner (Revisi Sesuai Data)	30
4.4 Karakteristik Responden	31
4.5 Pengolahan Data <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ)	34
4.5.1 Penyaringan Data Responden	34
4.5.2 Pengkodean Data Kuesioner.....	35
4.5.3 Input Data ke UEQ <i>Data Analysis Tool</i>	35
4.5.4 Konversi Skala UEQ.....	36
4.5.5 Pengelompokan Dimensi UEQ.....	37
4.5.6 Perhitungan Nilai <i>Mean</i> (Rata-rata).....	39
4.5.7 <i>Benchmark</i> UEQ	40
4.6 Hasil Analisis data Deskriptif.....	42

4.7 Interpretasi Hasil UEQ	49
4.7.1 Konversi Skor Jawaban	50
4.7.2 Perhitungan Rata-rata per Dimensi per Responden.....	50
4.7.3 Perhitungan Rata-rata Akhir per Dimensi	52
4.8 Rekomendasi dan Perbaikan.....	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	57
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Saran.....	59
DAFTAR REFERENSI.....	60
LAMPIRAN.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tampilan Kuesioner UEQ	12
Gambar 2. 2 Kerangka Pikir.....	18
Gambar 4. 1 Tampilan beranda aplikasi Draiv.....	27
Gambar 4. 2 Diagram Domisili Responden Aplikasi Draiv.....	31
Gambar 4. 3 Diagram Jenis Kelamin Responden	32
Gambar 4. 4 Diagram Usia Responden.....	32
Gambar 4. 5 Diagram Pekerjaan Responden	33
Gambar 4. 6 Diagram Lama Penggunaan Responden	34
Gambar 4. 7 Tampilan Tool UEQ	36
Gambar 4. 8 Contoh Tampilan Nilai Setelah di Konversi.....	37
Gambar 4. 9 Nilai skala UEQ Aplikasi Draiv	47
Gambar 4. 10 Hasil Benchmark nilai skala UEQ Aplikasi Draiv	48

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Konversi Skala UEQ	36
Tabel 4. 2 Skala Penilaian Rata-rata UEQ (Schrepp, 2019)	42
Tabel 4. 3 Hasil Analisis Variabel <i>Attractiveness</i> – Daya Tarik.....	43
Tabel 4. 4 Hasil Analisis Variabel <i>Perspicuity</i> – Kejelasan	44
Tabel 4. 5 Hasil Analisis Variabel <i>Efficiency</i> – Efisiensi	44
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Variabel <i>Dependability</i> – Ketepatan	45
Tabel 4. 7 Hasil analisis variabel <i>Stimulation</i> – Stimulasi	45
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Variabel <i>Novelty</i> – Kebaruan.....	46
Tabel 4. 9 Tabel Nilai Sebelum dan Sesudah Konversi	50

ABSTRACT

This study aims to analyze user experience in the Draiv application using the User Experience Questionnaire (UEQ) method. The research was conducted using a quantitative approach involving 116 respondents, and after the data validation process, 100 respondents were further analyzed. The UEQ instrument consists of 26 items covering six dimensions: Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, and Novelty. The response scores were converted into a range of -3 to $+3$ and the mean value for each dimension was calculated.

The results show that most dimensions obtained positive mean values, namely Attractiveness (1.530), Perspicuity (1.078), Dependability (1.133), Stimulation (2.080), and Novelty (1.050), while the Efficiency dimension obtained a mean value of -0.175 , which falls into the neutral category. The Stimulation dimension achieved the highest score, indicating that the application is able to provide an engaging and enjoyable user experience. Overall, the findings indicate that the Draiv application delivers a good user experience, although improvements are still needed in the efficiency aspect to optimize service quality.

Keywords: User Experience, UEQ, Draiv application, user experience.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman pengguna pada aplikasi Draiv menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ). Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif terhadap 116 responden, dan setelah proses validasi data diperoleh 100 responden yang dianalisis lebih lanjut. Instrumen UEQ terdiri dari 26 item yang mencakup enam dimensi, yaitu Attractiveness (Daya Tarik), Perspicuity (Kejelasan), Efficiency (Efisiensi), Dependability (Ketepatan), Stimulation (Stimulasi), dan Novelty (Kebaruan). Skor jawaban dikonversi ke dalam rentang -3 hingga $+3$ dan dihitung nilai rata-ratanya pada setiap dimensi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar dimensi memperoleh nilai mean positif, yaitu Daya Tarik sebesar 1,530, Kejelasan sebesar 1,078, Ketepatan sebesar 1,133, Stimulasi sebesar 2,080, dan Kebaruan sebesar 1,050, sedangkan dimensi Efisiensi memperoleh nilai mean $-0,175$ yang berada pada kategori netral. Dimensi Stimulasi memperoleh nilai tertinggi, yang menunjukkan bahwa aplikasi mampu memberikan pengalaman yang menarik dan menyenangkan bagi pengguna. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Draiv telah memberikan pengalaman pengguna yang baik, meskipun masih diperlukan peningkatan pada aspek efisiensi untuk mengoptimalkan kualitas layanan.

Kata kunci: User Experience, UEQ, aplikasi Draiv, pengalaman pengguna.