

SKRIPSI

ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA (*USER EXPERIENCE*) PADA E-BPHTB MENGGUNAKAN *SUPR-Q* DI BAPENDA JOMBANG



Oleh:

**MUHAMMAD HIDAYAT PUTRA
NIM: 4120058**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PESANTREN TINGGI DARUL ULUM
JOMBANG
2024**





Hak Cipta Milik Unipdu Jombang

@www.unipdu.ac.id



ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA (*USER EXPERIENCE*) PADA E-BPHTB MENGGUNAKAN SUPR-Q DI BAPENDA JOMBANG

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Sarjana Komputer

Oleh:

**MUHAMMAD HIDAYAT PUTRA
NIM: 4120058**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PESANTREN TINGGI DARUL ULUM
JOMBANG
2024**



Hak Cipta Milk Unipdu Jombang

@www.unipdu.ac.id



HALAMAN MOTTO

*"AIR MATA MENGALIRKAN KESEDIHAN, PASRAH
MENGANTARKAN PADA KETENANGAN."*



Hak Cipta Milik Unipdu Jombang

@www.unipdu.ac.id



HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa puji syukur ke hadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Skripsi ini dipersembahkan kepada:

1. **Bapak Kusnan dan Ibu Kartini**, orang tua tercinta yang telah memberikan kasih sayang, bimbingan, dan dukungan tiada henti dalam hidup penulis.
2. **Ibu Diema Heryka Satyareni, M.kom dan Pak Mukhamad Masrur, M.Kom**, Dosen Pembimbing Skripsi yang terhormat, yang telah dengan sabar membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. **Keluarga Tercinta**, yang selalu memberikan doa dan semangat kepada penulis.
4. **Teman-teman sekalian**, yang selalu menemani penulis dalam suka dan duka.
5. **Semua pihak yang telah** membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang membangun demi perbaikan skripsi ini di masa depan.



Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Jombang, 16 Maret 2024

Penulis



PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima SANKSI AKADEMIK dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Dinyatakan di Jombang

Tanggal

Muhammad Hidayat Putra

NIM : 4120058



Hak Cipta Milk Unipdu Jombang

@www.unipdu.ac.id

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena atas ridho dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Maksud dan tujuan dari penulisan Skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan kelulusan Program Studi Strata I pada Jurusan Sistem Informasi di Universitas Pesantren Tinggi Darul 'Ulum Jombang.

Skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada:

1. Bapak Dr.dr. HM. ZUlfikar As'ad, M.MR, selaku Rektor Universitas Pesantren Tinggi Darul Uum Jombang.
2. Bapak Mukhamad Masrur M.Kom, selaku Dekan Fakultas Sains an Teknologi Universitas Pesantren Tinggi Darul Uum Jombang.
3. Bapak Eddy Kurniawan, S.Kom, selaku Ketua Program Studi Sisem Informas Universitas Pesantren Tinggi Darul Uum Jombang.
4. Ibu Diema Heryka Satyareni, M.Kom dan Bapak Mukhamad Masrur, M.Kom, selaku pembimbing 1 & 2 atas bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berharga selama proses penulisan skripsi ini.
5. Khususnya pada Orang Tua, Bapak Kusnan dan Ibu Kartini atas doa, restu, dan kesabaran dalam mendidik dan



menasehati sehingga penulis dapat menyelesaikan jenjang pendidikan dengan baik.

6. Kepada Teman seangkatan, terimakasih atas bantuannya dalam proses penelitian dan penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang membangun demi perbaikan skripsi ini di masa depan.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri, pembaca, dan pihak-pihak yang berkepentingan.

Jombang, 16 Maret 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSEMBAHAN	V
PERNYATAAN KEASLIAN	IX
KATA PENGANTAR	XI
DAFTAR ISI	XIII
DAFTAR TABEL	XV
DAFTAR GAMBAR	XV
DAFTAR RUMUS	XIX
DAFTAR LAMPIRAN	XXI
ABSTRAK	XV
BAB 1 PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Batasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.6 Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.7 Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB 2 LANDASAN TEORI	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.2 Kajian Pustaka	Error! Bookmark not defined.



BAB 3 METODE PENELITIAN

- 3.1 Alur Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2 Objek penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.3 Observasi **Error! Bookmark not defined.**
- 3.4 Studi Pustaka **Error! Bookmark not defined.**
- 3.5 Metode Pengumpulan Data**Error! Bookmark not defined.**
- 3.6 *Standardized User Experience Percentile Rank Questionnaire (SUPR-Q)*.. **Error! Bookmark not defined.**
- 3.7 *Skala Likert*..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.8 Metode Pengujian Penelitian Validitas dan Reabilitas**Error! Bookmark not defined.**

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

- 4.1 Hasil Penelitian Metode *SUPR-Q***Error! Bookmark not defined.**
- 4.2 Pembahasan pada Pengujian *SUPR-Q***Error! Bookmark not defined.**

BAB 5 PENUTUP

- 5.1 Kesimpulan..... **Error! Bookmark not defined.**
- 5.2 Saran **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.1 Kuesioner <i>SUPR-Q</i>	26
Tabel 3.2 <i>Skala Likert</i>	28
Tabel 3.3 Rating dan skala variabel <i>SUPR-Q</i>	30
Tabel 3.4 Variabel Metode <i>SUPR-Q</i>	31
Tabel 3.5 Tanggapan responden dalam variabel <i>usability</i> ...	32
Tabel 4.1 Hasil Validitas <i>SUPR-Q</i>	31
Tabel 4.2 Variabel <i>Usability</i>	32
Tabel 4.3 Hasil Validitas <i>Usability</i>	33
Tabel 4.4 Variabel <i>Trust</i>	34
Tabel 4.5 Hasil Validitas <i>Trust</i>	34
Tabel 4.6 Variabel <i>Appearance</i>	35
Tabel 4.7 Variabel Variabel <i>Appearance</i>	35
Tabel 4.8 Variabel <i>Loyalty</i>	45
Tabel 4.9 Hasil Validitas <i>Loyalty</i>	46



Hak Cipta Milk Unipdu Jombang

@www.unipdu.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Halaman <i>Login</i> e-BPHTB.....	19
Gambar 2.2 Halaman <i>Dashborad</i>	19
Gambar 2.3 Peralihan Tanah & Bangunan	20
Gambar 2.4 Profil PPAT	21
Gambar 2.5 Laporan PPAT	21
Gambar 3.1 Alur Penelitian	23
Gambar 3.2 Rating dan skala uji variabel <i>SUPR-Q</i>	29
Gambar 4.1 Grafik Hasil Perhitungan <i>SUPR-Q</i>	47



Hak Cipta Milik Unipdu Jombang

@www.unipdu.ac.id

DAFTAR RUMUS

1. Rumus Metode <i>SUPR-Q</i> 1	17
2. Rumus Metode <i>SUPR-Q</i> 2	29
3. Perhitungan 3	32
4. Contoh Perhitungan 4	32
5. Contoh Perhitungan 5	32
6. Rumus Reliabilitas menggunakan <i>Cronbach Alpha</i>	34
7. Perhitungan Variabel <i>Usability</i> 7	41
8. Perhitungan Variabel <i>Usability</i> 8	41
9. Perhitungan Variabel <i>Usability</i> 9	41
10. Perhitungan Variabel <i>Trust</i> 10.....	42
11. Perhitungan Variabel <i>Trust</i> 11.....	43
12. Perhitungan Variabel <i>Trust</i> 12.....	43
13. Perhitungan Variabel <i>Appearance</i> 13	44
14. Perhitungan Variabel <i>Appearance</i> 14	44
15. Perhitungan Variabel <i>Appearance</i> 15	44
16. Perhitungan Variabel <i>Loyalty</i> 16	46
17. Perhitungan Variabel <i>Loyalty</i> 17	46
18. Perhitungan Variabel <i>Loyalty</i> 18	46



Hak Cipta Milk Unipdu Jombang

@www.unipdu.ac.id

DAFTAR LAMPIRAN

1. Tabel Jawaban Kuesioner	59
2. Distribusi Nilai r Tabel Signifikansi 5% dan 1%.....	61
3. Hasil Kuesioner	63
4. Hasil Perhitungan SPSS	67
5. Form Bimbingan 1	79
6. Form Bimbingan 2	81
7. Form A.....	83
8. Form B.....	85
9. Berita Acara Seminar Terbuka	87
10. Daftar Hadir Seminar Terbuka	89
11. Form C.....	91
12. Lembar Persetujuan dan Pengesahan.....	93





ABSTRAK

Analisis *user experience* pada elektronik Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (e-BPHTB) menggunakan *SUPR-Q* dilakukan untuk mengevaluasi kualitas pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Tujuan dari studi ini adalah untuk menilai kepuasan, kecepatan, kesederhanaan, dan kemudahan dalam menggunakan e-BPHTB. Metodologi yang digunakan adalah analisis pengalaman pengguna menggunakan *SUPR-Q*. Pada penelitian ini, ada empat variabel yang diukur yaitu *usability*, *trust*, *appearance*, dan *loyalty*. Penyusunan kuesioner menggunakan metode *SUPR-Q* dilakukan dengan merumuskan 13 pertanyaan yang akan diberikan kepada responden untuk menilai pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem e-BPHTB. Dari data jawaban *skala likert* yang diperoleh, nilai signifikansi sebesar 5% digunakan untuk memvalidasi kualitas jawaban dari 40 responden, sehingga hasil analisis *SUPR-Q* tersebut dapat dipertanggungjawabkan. Dari hasil pengujian menggunakan metode *SUPR-Q* untuk empat aspek yang berbeda, terdapat temuan yang konsisten mengenai penilaian rendah terhadap sistem *Usability* skor persentase 56,4% menunjukkan masih ada ruang besar untuk perbaikan dalam *usability* sistem. *Trust* skor persentase 42,8% menunjukkan rendahnya tingkat kepercayaan pengguna terhadap sistem. *Appearance* skor persentase 42,3% menunjukkan bahwa penampilan sistem perlu ditingkatkan. *Loyalty* skor persentase 42,6% menunjukkan

tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem masih kurang.

Kata Kunci: E-BPHTB, *User experience*, SUPR-Q



