

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA *CORE BANKING*
SYSTEM DENGAN MENGGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE*
QUESTIONNAIRE (UEQ) PADA PT. BPR BKK BANJARHARJO
(PERSERODA) BREBES**



TUGAS AKHIR

OLEH:

UUN KURNIA SARI

NIM 22030071

PROGRAM STUDI DIPLOMA III AKUNTANSI

POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir yang berjudul:

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA *CORE BANKING SYSTEM*
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE*
QUESTIONNAIRE (UEQ) PADA PT. BPR BKK BANJARHARJO
(PERSERODA) BREBES.

Oleh mahasiswa :

Nama : Uun Kurnia Sari

NIM : 22030071

Telah diperiksa dan dikoreksi dengan baik dan cermat. Oleh karena itu
pembimbing menyetujui mahasiswa tersebut menempuh ujian tugas akhir

Tegal, 9 Juli 2025

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Andri Widiyanto, SE., M.Si., Ak.
NIPY. 04.015.212



Anita Karunia, SE., M.Si.
NIPY. 09.015.240

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir yang berjudul:

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA *CORE BANKING SYSTEM*
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE*
QUESTIONNAIRE (UEQ) PADA PT. BPR BKK BANJARHARJO
(PERSERODA) BREBES.

Oleh:

Nama : Uun Kurnia Sari

NIM : 22030071

Program Studi : Akuntansi

Jenjang : Diploma III

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Tegal

Tegal, 18 Juli 2025

1. Asrofi Langgeng NS., S.Pd, M.Si, Ak, BKP.
Ketua Penguji
2. Bahri Kamal, SE, MM., CMA.
Anggota Penguji I
3. Anita Karunia, SE, M.Si.
Anggota Penguji II



Mengetahui
Ketua Program Studi,

Krisdiyawati, SE., M.Ak., Ak
NIPY. 10.005.014



PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis dalam bentuk Tugas Akhir ini yang berjudul “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA *CORE BANKING SYSTEM* DENGAN MENGGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)* PADA PT. BPR BKK BANJARHARJO (PERSERODA) BREBES”, beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan sebagaimana mestinya.

Demikian pernyataan ini untuk dapat dijadikan pedoman bagi yang berkepentingan, dan saya siap menanggung segala resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya tulis saya ini, atau adanya klaim terhadap keaslian karya tulis saya ini.

Tegal, 18 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



UUN KURNIA SARI

NIM 22030071

LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI

Sebagai mahasiswa Program Studi DIII Akuntansi Politeknik Harapan Bersama, yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama : UUN KURNIA SARI

NIM : 22030071

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Prodi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA *CORE BANKING SYSTEM* DENGAN MENGGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE* (UEQ) PADA PT. BPR BKK BANJARHARJO (PERSERODA) BREBES”.

Dengan Hak Bebas Royalti non eksklusif ini Program Studi DIII Akuntansi Politeknik Harapan Bersama berhak menyimpan, mengalih-mediakan/formatkan mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya ke internet atau media lain untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta ijin dari saya selama mencantumkan saya sebagai penulis/pencipta. Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Prodi DIII Akuntansi Politeknik Harapan Bersama, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat sebenarnya.

Tegal, 18 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



UUN KURNIA SARI

NIM 22030071

HALAMAN MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)”

-QS. Al-Insyirah: 6&7-

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

-QS. Al-Baqarah: 286-

“Keberhasilan dimulai dengan keberanian untuk mencoba”

-Walt Disney-

“Semua ada waktunya, jangan membandingkan hidup anda dengan orang lain. Tidak ada perbandingan antara matahari dan bulan, mereka bersinar saat waktunya tiba”

-B. J. Habibie-

“Usaha dan do’a tergantung pada cita-cita. Manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya”

-Jalaluddin Rumi-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil‘alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan tepat waktu. Dengan rasa tulus, peneliti persembahkan karya ini sebagai ungkapan rasa terimakasih kepada:

- ♥ Mama dan Bapak yang telah memberikan kasih sayang, dukungan, serta do’a yang tiada henti di setiap langkah peneliti. Beliau memang tidak pernah merasakan bangku perkuliahan, tetapi pengorbanan, kesabaran, dan kerja keras beliau mampu membuat peneliti duduk di bangku perkuliahan. Beliau berdua adalah alasan peneliti dapat bertahan sampai detik ini.
- ♥ Kakak-kakak peneliti yang telah memberikan semangat, dukungan, dan motivasi. Nasihat dan motivasi yang diberikan membuat peneliti kuat dan mampu untuk melewati setiap tantangan.
- ♥ Bapak/Ibu dosen, terutama dosen pembimbing yang telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan banyak ilmu sehingga peneliti mampu menyelesaikan tugas akhir ini.
- ♥ Seluruh teman-teman seperjuangan yang telah menjadi tempat berbagi cerita dan saling menyemangati hingga akhir. Terima kasih atas dukungan dan kebersamaannya.
- ♥ Seseorang yang tidak bisa disebutkan namanya, terima kasih telah hadir dan menemani peneliti dari awal proses penyusunan tugas akhir hingga sekarang, terima kasih sudah bersedia menjadi tempat berkeluh kesah. Semoga segala kebaikan selalu menyertaimu dimana pun kamu berada.
- ♥ Untuk diri sendiri, terima kasih sudah mampu bertahan sampai titik ini, meskipun sering merasa lelah dan ingin menyerah. Semoga ini menjadi awal dari pencapaian yang lebih baik ke depannya.

KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna *Core Banking System* dengan Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) Pada PT. BPR BKK Banjarharjo (Perseroda) Brebes”.

Tugas Akhir ini diajukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma III Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Tegal.

Penulis menyadari akan keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki, dalam penyusunan Tugas Akhir ini banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan kali ini saya ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Apt. Heru Nurcahyo, S.Farm ., M.Sc selaku Direktur Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal.
2. Ibu Krisdiyawati, SE., M.Ak., Ak selaku Ka. Prodi DIII Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Tegal.
3. Bapak Andri Widiyanto, SE, M.Si., Ak. sebagai Dosen Pembimbing I yang senantiasa telah membantu dan membimbing saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Ibu Anita Karunia, SE, M.Si. Dosen Pembimbing II saya yang sudah sangat sabar membimbing serta memberikan arahan dengan baik dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini.
5. Ibu Fitri Kristiawati, SE. selaku karyawan PT. BPR BKK Banjarharjo Brebes yang telah membantu dalam menyebarkan kuesioner dan mengumpulkan data responden.
6. Bapak Nur Imamil Muttaqin, S.Kom. selaku karyawan PT. BPR BKK Banjarharjo Brebes yang telah memberikan arahan dan bantuan terkait Tugas Akhir ini.

7. Seluruh karyawan PT. BPR BKK Banjarharjo Brebes yang telah membantu menjadi responden dalam pengisian kuisisioner untuk menjadi objek penelitian.
8. Teman-teman baik di kampus, yang telah memberikan dorongan dan semangat serta semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, turut membantu selesainya Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini jauh dari sempurna, masih banyak kekurangan dan kelemahan disana-sini. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas segala kekurangan dan kelemahan yang ada. Akhirnya, penulis sangat berharap Tugas Akhir ini bermanfaat bagi para pembaca.

Tegal, 18 Juli 2025



UUN KURNIA SARI
NIM 22030071

ABSTRAK

Uun Kurnia Sari. 2025. *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Core Banking System Dengan Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ) Pada PT. BPR BKK Banjarharjo (Perseroda) Brebes*. Program Studi Diploma III Akuntansi. Politeknik Harapan Bersama. Pembimbing I: Andri Widiyanto; Pembimbing II: Anita Karunia.

PT. BPR BKK Banjarharjo merupakan salah satu lembaga jasa keuangan yang telah menerapkan *core banking system* sebagai sistem utama dalam pengelolaan transaksi dan data keuangan nasabah. Pada penggunaan *core banking system* terjadi loading yang lambat dan kegagalan dalam transaksi PPOB (*Payment Point Online Bank*), sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap sistem. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna *core banking system* pada karyawan PT. BPR BKK Banjarharjo. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode *user experience questionnaire* (UEQ). *Tool* yang digunakan untuk menganalisis data adalah *UEQ Data Analysis Tool*. UEQ digunakan untuk mengukur enam aspek pengalaman pengguna yaitu: *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh aspek penilaian pengalaman pengguna berada pada evaluasi positif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa lima dari enam aspek yang diukur memiliki nilai diatas rata-rata (*above average*), sedangkan satu aspek yaitu *attractiveness* memiliki nilai dibawah rata-rata (*below average*).

Kata Kunci: *User Experience*, Bank Persekonomian Rakyat (BPR), *Core Banking System*, *User Experience Questionnaire*, Tingkat Kepuasan

ABSTRACT

Sari, Uun Kurnia. 2025. *The Analysis of Satisfaction Level of Core Banking System Users by Using the User Experience Questionnaire (UEQ) Method at PT. BPR BKK Banjarharjo (Perseroda) Brebes. Accounting Associate Degree Study Program. Politeknik Harapan Bersama. Advisor: Andri Widiyanto; Co-Advisor: Anita Karunia.*

PT. BPR BKK Banjarharjo is one of the financial services institutions that has implemented a core banking system as the main system in managing transactions and customer financial data. In using the core banking system there is slow loading and failure in PPOB (Payment Point Online Bank) transactions, can affect user satisfaction with the system. This study aims to determine the level of user satisfaction of the core banking system among employees of PT. BPR BKK Banjarharjo. Data analysis was conducted using the user experience questionnaire (UEQ) method. The tool used to analyze the data is the UEQ Data Analysis Tool. UEQ is used to measure six aspects of user experience, namely: attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation, and novelty. The results showed that all aspects of user experience assessment were in positive evaluation. So it can be concluded that five of the six aspects measured have a value above average, while one aspect, namely attractiveness, has a value below average.

Keywords: *User Experience, Bank Perekonomian Rakyat (BPR), Core Banking System, User Experience Questionnaire, Level of Satisfaction*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah	7
1.6 Kerangka Berfikir	7
1.7 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Bank.....	12

2.2 Bank Perekonomian Rakyat (BPR)	15
2.3 <i>Core Banking System</i> (CBS).....	20
2.4 <i>User Experience</i> (UX)	29
2.5 <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ).....	32
2.6 Kepuasan Pengguna.....	40
2.7 Penelitian Terdahulu	43
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1 Lokasi Penelitian	47
3.2 Waktu Penelitian.....	47
3.3 Jenis Data.....	47
3.4 Sumber Data	48
3.5 Metode Pengumpulan Data	48
3.6 Populasi dan Sampel.....	50
3.7 Metode Analisis Data	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	56
4.2 Hasil Penelitian.....	57
4.3 Pembahasan	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	82
5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Variabel dan Indikator UEQ	34
Tabel 2 Penelitian Terdahulu	43
Tabel 3 Skala Penilaian rata-rata pada kuesioner	53
Tabel 4 Kategori pengujian <i>benchmark</i>	54
Tabel 5 Hasil uji validitas pada variabel <i>attractiveness</i>	63
Tabel 6 Hasil uji validitas pada variabel <i>perspicuity</i>	64
Tabel 7 Hasil uji validitas pada variabel <i>efficiency</i>	64
Tabel 8 Hasil uji validitas pada variabel <i>dependability</i>	64
Tabel 9 Hasil uji validitas pada variabel <i>stimulation</i>	65
Tabel 10 Hasil uji validitas pada variabel <i>novelty</i>	65
Tabel 11 Hasil uji reliabilitas	66
Tabel 12 Hasil analisis rata-rata variabel <i>attractiveness</i>	67
Tabel 13 Hasil analisis rata-rata variabel <i>perspicuity</i>	68
Tabel 14 Hasil analisis rata-rata variabel <i>efficiency</i>	68
Tabel 15 Hasil analisis rata-rata variabel <i>dependability</i>	69
Tabel 16 Hasil analisis rata-rata variabel <i>stimulation</i>	70
Tabel 17 Hasil analisis rata-rata variabel <i>novelty</i>	71
Tabel 18 Interpretasi nilai perbandingan <i>benchmark</i>	72
Tabel 19 Hasil penelitian	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Berpikir	9
Gambar 2 Fitur Single Customer ID	23
Gambar 3 Fitur Integrasi Antar Modul.....	24
Gambar 4 Struktur skala UEQ	32
Gambar 5 Kuesioner UEQ versi bahasa Indonesia	36
Gambar 6 Halaman awal.....	38
Gambar 7 Halaman pemilihan bahasa.....	39
Gambar 8 Halaman untuk memasukan data.....	39
Gambar 9 Halaman hasil pengolahan data.....	40
Gambar 10 Halaman hasil nilai <i>benchmark</i>	40
Gambar 11 Diagram Jenis Kelamin	57
Gambar 12 Diagram Usia.....	58
Gambar 13 Diagram Pendidikan Terakhir	59
Gambar 14 Diagram Lama Bekerja	60
Gambar 15 Diagram Frekuensi Penggunaan <i>Core Banking System</i>	61
Gambar 16 Diagram Tingkat Penguasaan <i>Core Banking System</i>	62
Gambar 17 Nilai skala UEQ <i>Core Banking System</i>	72
Gambar 18 Hasil <i>benchmark</i> nilai skala UEQ	74
Gambar 19 Sistem berdasarkan aspek <i>attractiveness</i>	76
Gambar 20 Sistem berdasarkan aspek <i>perspicuity</i>	77
Gambar 21 Sistem berdasarkan aspek <i>efficiency</i>	78
Gambar 22 Sistem berdasarkan aspek <i>dependability</i>	79
Gambar 23 Sistem berdasarkan aspek <i>stimulation</i>	80
Gambar 24 Sistem berdasarkan aspek <i>novelty</i>	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	88
Lampiran 2 Hasil Wawancara	94
Lampiran 3 Tabulasi Data	97
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	98
Lampiran 5 Surat Izin Penyebaran Kuesioner	102
Lampiran 6 Bukti Penyebaran Kuesioner	103
Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian.....	104
Lampiran 8 Jurnal Bimbingan.....	105