

**EVALUASI PENGGUNA SISTEM BRIMEN DENGAN METODE *USER*
EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ) PADA PT. BANK RAKYAT
INDONESIA PERSERO, TBK CABANG SLAWI**



TUGAS AKHIR

Oleh:

ASHIFA DEA SAFITRI

NIM 22030065

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III AKUNTANSI
POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA**

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir yang berjudul :

EVALUASI PENGGUNA SISTEM BRIMEN DENGAN METODE *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)* PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA PERSERO, TBK CABANG SLAWI

Oleh Mahasiswa :

Nama : Ashifa Dea Safitri

NIM : 22030065

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

Tegal, 25 Juli 2025

Pembimbing I,

Pembimbing II,



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



Dewi Kartika, SE., M.Ak., Ak.
NIPY. 09.013.158

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir yang berjudul :

EVALUASI PENGGUNA SISTEM BRIMEN DENGAN METODE *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)* PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA PERSERO, TBK CABANG SLAWI

Oleh :

Nama : Ashifa Dea Safitri
NIM : 22030065
Program Studi : Akuntansi
Jenjang : Diploma III

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

Tegal, 30 Juli 2025

1. Andri Widiyanto, SE, M.Si., Ak.
Ketua Penguji
2. Ririh Sri Harianti, SE, MM., BKP.
Anggota Penguji I
3. Dewi Kartika, SE, M.Ak, Ak
Anggota Penguji II


.....

.....

.....

Mengetahui
Ketua Program Studi,



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

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis dalam bentuk Tugas Akhir ini yang berjudul "EVALUASI PENGGUNA SISTEM BRIMEN DENGAN METODE *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)* PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA PERSERO, TBK CABANG SLAWI" 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 semestinya.

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, 25 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



ASHIFA DEA SAFITRI

NIM 22030065

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : ASHIFA DEA SAFITRI

NIM : 22030065

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 *EVALUASI PENGGUNA SISTEM BRIMEN DENGAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)* PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA PERSERO, TBK CABANG SLAWI.

Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Program Studi DII Akuntansi Politeknik Harapan Bersama berhak menyimpan, mengalih-mediakan/formatkan mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya ke internet atau media lain untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin 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, 25 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



ASHIFA DEA SAFITRI

NIM 22030065

HALAMAN MOTO

“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat”

(QS. Al-Mujadilah : 11)

“Pendidikan adalah tiket menuju masa depan. Hari esok adalah milik mereka yang mempersiapkan dirinya hari ini”

(Malcom X)

“Akar dari pendidikan itu memang pahit, penuh perjuangan, tekanan, dan pengorbanan. Tapi percayalah, buahnya akan manis. Ia akan mengangkat derajatmu dan memberimu tempat yang lebih baik di dunia”

(Aristoteles)

“Hidup bukan tentang siapa yang paling cepat sampai di tujuan, tapi tentang siapa yang paling konsisten melangkah meski tertatih. Dalam setiap perjuangan, selalu ada rasa lelah, ragu, bahkan ingin menyerah. Namun dari sanalah kita belajar bahwa yang paling berharga tidak pernah datang dengan mudah”

(Ashifa Dea Safitri)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini penulis persembahkan untuk :

1. Allah SWT atas segala nikmat dan rahmat serta karunia pertolongan-Nya selama penulis menyusun Tugas Akhir ini.
2. Kedua orang tua tercinta Bapak Hartono dan Ibu Intan Yuliasih yang telah mendoakan, mendukung, menyayangi, dan memberikan pengorbanan serta cinta yang tak ternilai. Terimakasih selalu menjadi sandaran terkuat dan terimakasih atas segala cinta dan wejangan yang tak pernah padam untuk penulis.
3. Kepada teman-teman DIII Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Angkatan “*Bhavana Samahita 2022*” yang telah kebersamai dan berproses bersama selama di bangku kuliah.
4. Diri saya sendiri, Ashifa Dea Safitri terimakasih karena telah berjuang dan bertahan hingga berada di titik ini.
5. Terimakasih untuk Dinah, Leli, Amanda, Keisya, Kayla, Fifi, dan teman-teman Ormawa yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang senantiasa memberikan *support*, candaan, mendengarkan keluh kesah dan nasehat untuk penulis.
6. Kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dan berkontribusi dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir dengan judul : Evaluasi Pengguna Sistem Brimen Dengan Metode *User Experience Questionnaire (UEQ)* Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Persero, Tbk Cabang Slawi.

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 terimakasih yang tak terhingga kepada yang terhormat :

1. Dr. apt. Heru Nurcahyo, S.Farm., M.Sc. selaku Direktur Politeknik Harapan Bersama yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk memperoleh ilmu di Politeknik Harapan Bersama Tegal.
2. Ibu Krisdiyawati, SE., M.Ak., Ak. selaku Ketua Program Studi DIII Akuntansi Politeknik Harapan Bersama yang telah memberikan penulis arahan sehingga Tugas Akhir ini dapat selesai.
3. Ibu Anita Karunia, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa telah membantu dan membimbing saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

4. Ibu Dewi Kartika, SE., M.Ak., Ak. selaku Dosen Pembimbing II, atas arahan, bimbingan, dan dukungannya dalam proses penyelesaian Tugas Akhir.
5. Bapak M. Sigit Susanto selaku Pemimpin Cabang PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Slawi yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
6. Seluruh staff dan karyawan PT Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk Kantor Cabang Slawi, Kabupaten Tegal yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama pelaksanaan Tugas Akhir ini.
7. Orang tua, keluarga, dan teman-teman yang selalu memberikan doa dan dukungan moril selama penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, masih banyak kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu, penulis membuka diri untuk menerima saran dan kritik yang membangun demi perbaikan di masa mendatang.

Akhir kata, penulis berharap Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya serta dapat memberikan kontribusi yang positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang akuntansi.

Tegal, 25 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



ASHIFA DEA SAFITRI
NIM 22030065

ABSTRAK

Ashifa Dea Safitri. 2025. *Evaluasi Pengguna Sistem Brimen Dengan Metode User Experience Questionnaire (UEQ) Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Persero, Tbk Cabang Slawi*. Program Studi D-III Akuntansi Politeknik Harapan Bersama. Pembimbing I: Anita Karunia; Pembimbing II: Dewi Kartika.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi pengguna sistem BRIMEN dengan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)* pada PT. Bank Rakyat Indonesia Persero, Tbk Cabang Slawi. Jenis data yang digunakan dalam melakukan penelitian adalah data kuantitatif. Metode yang dilakukan dalam pengumpulan data penelitian ini yaitu kuesioner, wawancara dan observasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh *Customer Service* PT. Bank Rakyat Indonesia Persero, Tbk Cabang Slawi yang berjumlah 34 orang. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampling jenuh. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah *UEQ*. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa hasil pengujian dengan kuesioner *UEQ* menunjukkan nilai keberhasilan yang cukup tinggi, sehingga bisa memberikan penilaian yang mengarah ke persepsi positif terhadap aplikasi yang diuji. Skala aplikasi BRIMEN mendapat persepsi positif dari responden. Hal ini dibuktikan dari hasil rata-rata seluruh skala yang mendapat nilai lebih dari 0,8 dimana merupakan batas nilai normal dan positif (*Good*), kecuali untuk aspek *Novelty*. Urutan nilai rata-rata tertinggi sampai yang terendah diawali dari *Efficiency*, diikuti dengan skala *Perspicuity*, *Attractiveness*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty*.

Kata kunci: sistem BRIMEN, *UEQ*, Bank Rakyat Indonesia.

ABSTRACT

Safitri, Ashifa Dea. 2025. *Evaluation of Brimen System Users with User Experience Questionnaire (UEQ) Method at PT Bank Rakyat Indonesia, Persero Tbk Slawi Branch. Accounting Associate Degree Study Program Politeknik Harapan Bersama. Advisor : Anita Karunia; Co-Advisor : Dewi Kartika.*

The purpose of this study is to evaluate the users of the BRIMEN system using the User Experience Questionnaire (UEQ) method at PT. Bank Rakyat Indonesia Persero, Tbk Slawi Branch. The type of data used in this research is quantitative. The methods used in this research data collection include questionnaires, interviews, and observation. The population in this study was all 34 Customer Service personnel at PT. Bank Rakyat Indonesia Persero, Tbk, Slawi Branch. The sampling technique in this study used saturated sampling. The data analysis method in this study was the UEQ. The results of this study prove that 1) The results of testing with the UEQ questionnaire show a fairly high success rate, and can provide an assessment that leads to a positive perception of the application being tested. 2) The BRIMEN application scale received a positive perception from respondents. This is evidenced by the average results of all scales that received a value of more than 0.8, which is the limit of normal and positive values (Good), except for the aspect Novelty. The order of the highest to lowest average values starts from Efficiency, followed by the scales of Perspicuity, Attractiveness, Dependability, Stimulation, and Novelty.

Keywords: BRIMEN system, UEQ, Bank Rakyat Indonesia.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN KARYA ILMIAH.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian....	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Batasan Masalah	8
1.6 Kerangka Berpikir.....	9
1.7 Sistematika Penulisan	12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Tinjauan Perbankan.....	14
2.1.1. Pengertian Perbankan.....	14
2.1.2. Kegiatan Perbankan.....	15
2.1.3. Jenis-Jenis Bank	15
2.1.4. Fungsi Bank.....	18
2.1.5. BRIMEN	21
2.1.6. Metode User Experience Questionnaire (<i>UEQ</i>).....	22
2.2 Penelitian Terdahulu	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Lokasi Penelitian.....	34
3.2 Waktu Penelitian.....	34
3.3 Jenis Data	34
3.4 Sumber Data.....	35
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	35
3.6 Populasi dan Sampel	37
3.7 Definisi Operasional Variabel.....	38
3.8 Metode Analisis Data.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	43
4.1.1 Gambaran Umum PT BRI.....	43
4.2 Hasil Penelitian.....	49
4.2.1 Deskripsi Responden.....	49

4.2.2 Hasil Kuisioner <i>UEQ</i>	50
4.3 Pembahasan.....	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berpikir.....	11
Gambar 2. Daftar Pertanyaan <i>UEQ</i>	27
Gambar 3. Pengelompokkan Pertanyaan.....	27
Gambar 4. Hasil Grafik Aplikasi BRIMEN.....	51
Gambar 5. Hasil <i>benchmark</i> Aplikasi BRIMEN.....	53

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 2 Definisi Konseptual.....	39
Tabel 3 Intepretasi Skor <i>UEQ</i>	42
Tabel 4 Nilai Skala Mean Tiap Responden Pada Aplikasi BRIMEN.....	46
Tabel 5 Penentuan Warna Skala <i>UEQ</i>	47
Tabel 6 Variasi Data.....	48
Tabel 7 Status Level <i>Mean</i> (Rata-rata).....	49
Tabel 8 Nilai Rata-rata Seluruh Skala.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Wawancara.....	58
Lampiran 2 Dokumentasi Observasi.....	58
Lampiran 3 Jawaban Kuesioner <i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i> pada PT. Bank Rakyat Indonesia Persero, Tbk Cabang Slawi.....	59
Lampiran 4 Hasil Konversi nilai jawaban responden untuk aplikasi BRIMEN.....	60
Lampiran 5 Kuisisioner Penelitian.....	61