

**EVALUASI DAN PERANCANGAN ASPEK PENGALAMAN
PENGGUNA (UX) UNTUK MENINGKATKAN KEAMANAN
DALAM APLIKASI J-WALLET**



OLEH

NI PUTU ADINDA INDAH JULIANTARI

NIM 2115091035

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA

FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

2025

**EVALUASI DAN PERANCANGAN ASPEK PENGALAMAN
PENGGUNA (UX) UNTUK MENINGKATKAN KEAMANAN
DALAM APLIKASI J-WALLET**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan program sarjana
Program Studi Sistem Informasi**

Oleh

**NI PUTU ADINDA INDAH JULIANTARI
NIM. 2115091035**

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA

FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR SARJANA KOMPUTER

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II



Ir. I Made Edy Listartha, S.Kom., M.Kom.

NIP. 198608122019031005

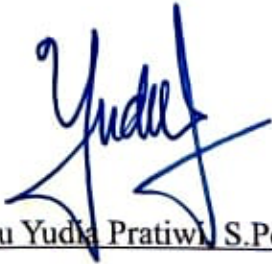


Bagus Gede Krishna Yudistira, M.Kom.

NIP. 199208122024061003

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi oleh Ni Putu Adinda Indah Juliantari telah
dipertahankan di depan Dewan Penguji pada
tanggal 8 Juli 2025
Dewan Penguji I,



Ir. Putu Yudha Pratiwi, S.Pd., M.Eng.

(Ketua)

NIP. 199308042020122008

Dewan Penguji II,



Ir. Gede Arna Jude Saskara, S.T., M.T.

(Anggota)

NIP. 199105152020121003

Dewan Penguji III,



Ir. I Made Edy Listartha, S.Kom., M.Kom.

(Anggota)

NIP. 198608122019031005

Dewan Penguji IV,



Bagus Gede Krishna Yudistira, M.Kom.

(Anggota)

NIP. 199208122024061003

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Teknik dan Kejuruan

Universitas Pendidikan Ganesha

guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sistem Informasi

Pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 23 JUL 2025



Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,

A blue ink signature of Made Windu Antara Kesiman, written over a vertical line.

Made Windu Antara Kesiman, S.T., M.Sc., Ph.D.

NIP. 198211112008121001

A blue ink signature of Ir. I Made Dendi Maysanjaya, written in a cursive style.

Ir. I Made Dendi Maysanjaya, S.Pd., M.Eng.

NIP.199005152019031008

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan



Prof.Dr. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T.

NIP. 197912012006041001

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Evaluasi Dan Perancangan Aspek Pengalaman Pengguna (UX) Untuk Meningkatkan Keamanan Dalam Aplikasi J-Wallet” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan pelanggaran atas etika keilmuan dalam skripsi saya ini atau ada klaim terhadap keaslian skripsi saya ini.

Singaraja, Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan



Ni Putu Adinda Indah Juliantari

NIM. 2115091035

KATA PERSEMBAHAN

"Om Swastiastu"

Semoga ada dalam keadaan baik atas karunia Sang Hyang Widhi.

Dengan mengucapkan puja dan puji syukur atas berkat rahmat-Nya, sehingga penelitian ini dapat selesai dengan baik dan lancar. Penelitian skripsi ini saya dedikasikan kepada:

ORANG TUA TERCINTA

(I Kadek Wiwin Adi Wiratma, S.E dan Ni Kadek Srianingsih, S.E)

yang telah memberikan kasih sayang yang tulus, membimbing, dan mendukung peneliti dengan penuh moral maupun material. Terima kasih atas motivasi dan doa yang telah diberikan dalam setiap langkah yang peneliti dalam menyelesaikan S1 Sistem Informasi ini.

KELUARGA DAN SAUDARA TERSAYANG

(Ni Kadek Ananda Sinta Dewi, I Komang Bagus Arya Wirapranatha, I Ketut Rama Wira Adinatha, I Gede Angga Prajha Winata)

yang selalu mendukung, menghibur, dan menyemangati peneliti dalam menyelesaikan studi S1 Sistem Informasi ini. Tetap semangat adik-adikku.

REKAN-REKAN SEPERJUANGAN

(Ni Putu Adinda Indah Juliantari, Putu Gio Satria Adinata, I Wayan Ari Pramana Putra, Ketut Dita Ari Sutrisna, Decky Pratama Putra, Marselinus Harson Rewo, Syahrul Kurniawan)

yang selalu menjadi teman seperjuangan, menemani serta membantu peneliti, menjadi tempat berkeluh kesah selama peneliti menempuh pendidikan sarjana.

"Om Santhi, Santhi, Santhi Om"

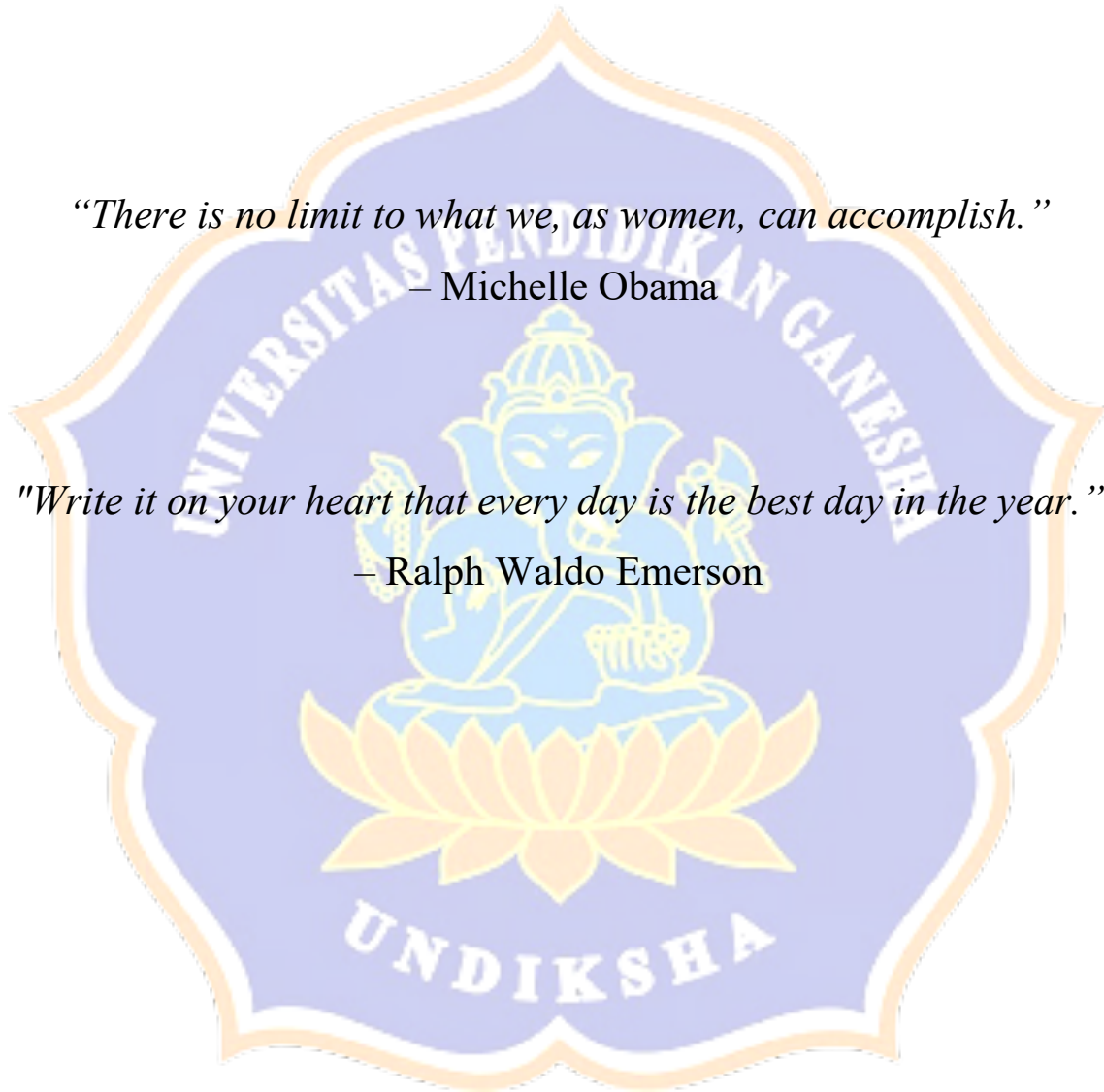
MOTTO

“There is no limit to what we, as women, can accomplish.”

– Michelle Obama

"Write it on your heart that every day is the best day in the year."

– Ralph Waldo Emerson



PRAKATA

Puji syukur Peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa (Sang Hyang Widhi Wasa) karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Evaluasi Dan Perancangan Aspek Pengalaman Pengguna (UX) Untuk Meningkatkan Keamanan Dalam Aplikasi J-Wallet” dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam mendapatkan gelar Sarjana Komputer di Universitas Pendidikan Ganesha. Peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Tanpa adanya bantuan dari pihak-pihak tersebut, penelitian ini tidak akan dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Dengan demikian, pada kesempatan yang sangat baik ini, peneliti menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. I Made Edy Listartha, S.Kom.,M.Kom. selaku Dosen Pembimbing Utama atas kerja sama yang juga selalu memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi terbaiknya selama penyusunan skripsi berlangsung.
2. Bapak Bagus Gede Krishna Yudistira, M.Kom. selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang selalu memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi terbaiknya dengan sabar selama penyusunan skripsi berlangsung.
3. Ibu Ir. Putu Yudia Pratiwi, S.Pd., M.Eng. selaku Dosen Penguji Utama yang telah memberikan arahan dan motivasi terbaiknya pada pengujian proposal dan hasil sidang skripsi terlaksana.
4. Bapak Ir. Gede Arna Jude Saskara, S.T.,M.T. selaku Dosen Penguji Pendamping yang telah memberikan arahan dan motivasi terbaiknya saat pengujian dan proposal hasil skripsi terlaksana.
5. Keluarga tercinta yaitu I Kadek Wiwin Adi Wiratma, S.E dan Ibu Ni Kadek Srianingsih serta ke 4 adik saya Ni Kadek Ananda Sinta Dewi, I Komang Bagus Arya Wirapranatha, I Ketut Rama Wira Adinatha, I Gede Angga Prajha Winata.
6. Teman teman yang sangat berjasa yaitu Ni Putu Adinda Indah Juliantari, Putu Gio Satria Adinata, I Wayan Ari Pramana Putra, Ketut Dita Ari Sutrisna, Decky Pratama Putra, Marselinus Harson Rewo, Syahrul Kurniawan yang telah membantu pada proses penyusunan skripsi ini dari tahap proposal serta memberikan motivasi terbaiknya.

7. Kepada seluruh responden aplikasi J-wallet, terutama bapak Agustinus Theodorus yang dari awal telah membantu dan bapak Elbert Ludica Toha meluangkan waktunya untuk penulis melakukan pengambilan data dari awal hingga akhir memberikan izin kepada penulis untuk bisa melakukan penelitian skripsi ini pada aplikasi J-wallet, terima kasih telah memberikan banyak saran, dukungan, dan bantuan dalam penyusunan kepada penulis sampai skripsi ini dapat terselesaikan

8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan motivasi demi kelancaran proses penelitian ini.

Penelitian yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, mengingat kapabilitas peneliti yang terbatas. Untuk penyempurnaan di masa mendatang, peneliti sangat mengapresiasi dan menantikan masukan serta kritik dari berbagai pihak. Besar harapan agar skripsi ini dapat menjadi sumber inspirasi dan bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan kolektif.

Singaraja, Juli 2025

Peneliti



DAFTAR ISI

PERNYATAAN	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
PRAKATA	vix
ABSTRAK.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG MASALAH	1
1.2 IDENTIFIKASI MASALAH DAN RUMUSAN MASALAH	7
1.3 TUJUAN PENELITIAN.....	7
1.4 RUANG LINGKUP.....	7
1.5 MANFAAT HASIL PENELITIAN.....	8
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 STUDI SEBELUMNYA.....	10
2.2 GAMBARAN ORGANISASI	17
2.2.1 Deskripsi Singkat Organisasi Jagat.....	17
2.2.2 J-Wallet.....	19
2.3 DASAR TEORI.....	23
2.3.1 Keamanan Sistem Informasi.....	23
2.3.2 Konsep Keamanan Sistem Informasi.....	24
2.3.3 User Experience	25
2.3.4 SPSS.....	30

2.3.5 Metode Kuantitatif.....	30
BAB III	32
METODOLOGI PENELITIAN.....	32
3.1 RANCANGAN PENELITIAN.....	32
3.2 TAHAPAN PENELITIAN.....	33
3.3 Populasi dan Sampel.....	38
3.4 Penyusunan Hipotesis Penelitian	41
3.5 Teknik Analisis	42
3.6 Uji Asumsi Klasik.....	45
3.7 Regresi Linear Berganda.....	46
3.8 Rencana Publikasi.....	49
BAB IV	50
PEMBAHASAN.....	50
4.1 Pengujian Instrumen	50
4.1.1 Uji Ahli Instrumen (Uji Gregory).....	50
4.1.2 Uji Validitas.....	54
4.1.3 Uji Reliabilitas.....	55
4.2 Pengujian Asumsi Klasik.....	56
4.2.1 Uji Normalitas	57
4.2.2 Uji Multikolinearitas.....	58
4.2.3 Uji Heterokedastisitas.....	60
4.2 Uji Hipotesis.....	64
4.2.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	64
4.2.2 Uji Signifikansi Bersama atau Simultan (Uji F).....	71
4.2.3 Uji Signifikansi Individual atau Parsial (Uji T)	74
4.2.4 Rekomendasi Perbaikan.....	80
BAB V	87
KESIMPULAN DAN SARAN	87
5.1 Kesimpulan	87
5.2 Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA	89



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya	10
Tabel 3.1 Uji Ahli.....	43
Tabel 3.2 Pengukuran	44
Tabel 4. 1 Tabel Hasil Uji Ahli	51
Tabel 4. 2 Tabel Tabulasi Silang Uji Gregory.....	53
Tabel 4. 3 Tabel Uji Validitas	54
Tabel 4. 4 Tabel Uji Reliabilitas.....	56
Tabel 4. 5 Tabel Uji Normalitas	57
Tabel 4. 6 Tabel Hasil Uji Multikolinearitas Model 1	59
Tabel 4. 7 Tabel Hasil Uji Multikolinearitas Model 2	59
Tabel 4. 8 Tabel Hasil Uji Multikolinearitas Model 3	60
Tabel 4. 9 Tabel Hasil Uji Heterokedastisitas dengan Gleiser Model 1.....	61
Tabel 4. 10 Tabel Hasil Uji Heterokedastisitas dengan Gleiser Model 2.....	62
Tabel 4. 11 Tabel Hasil Uji Heterokedastisitas dengan Gleiser Model.....	63
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Model 1	64
Tabel 4. 13 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Model 2	66
Tabel 4. 14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Model 3	67
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) Model 1.....	69
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) Model 2.....	70
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) Model 3.....	70
Tabel 4. 18 Hasil dari Uji F Model 1.....	72
Tabel 4. 19 Hasil dari Uji F Model 2.....	72
Tabel 4. 20 Hasil dari Uji F Model 3.....	73
Tabel 4. 21 Hasil Uji Signifikasi atau Parsial (Uji T) Model 1	75
Tabel 4. 22 Hasil Uji Signifikasi atau Parsial (Uji T) Model 2	76
Tabel 4. 23 Hasil Uji Signifikasi atau Parsial (Uji T) Model 3	77
Tabel 4. 24 Hasil Analisis Pengaruh Variabel Terhadap Kepuasan Pengguna	78
Tabel 4. 25 Tabel Rekomendasi Perbaikan Top Up bagian QR Code	81
Tabel 4. 26 Tabel Rekomendasi Perbaikan Transaction Detail.....	83
Tabel 4. 27 Tabel Rekomendasi Perbaikan Redeem	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tampilan Fitur Top Up	21
Gambar 2.2 Tampilan Redeem	22
Gambar 2.3 Tampilan Transfer	23
Gambar 2.4 CIA TRIAD	24
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	33
Gambar 3.2 Tahapan Analisis Data.....	37
Gambar 3.3 Model Penelitian.....	41
Gambar 4.1 Rekomendasi Perbaikan.....	85



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Wawancara Tech Lead (Agustinus Theodorus).....	91
Lampiran 2 Pertanyaan Wawancara Pengguna.....	94
Lampiran 3 Uji Ahli Instrumen.....	97
Lampiran 4 Uji Ahli Instrumen Pakar Kedua.....	111
Lampiran 5 Instrumen Penelitian dalam Bahasa Inggris.....	120
Lampiran 6 Uji validitas.....	126
Lampiran 7 Uji <i>Relaibilitas</i>	126
Lampiran 8 Uji Normalitas.....	127
Lampiran 9 Uji Multikolinearitas.....	129
Lampiran 10 Uji <i>Heterokedastisitas</i>	130
Lampiran 11 Analisis Linear Berganda.....	132
Lampiran 12 Koefisien Determinasi (Adjusted R ²)	133
Lampiran 13 Uji F.....	134
Lampiran 14 Uji Signifikan Individual atau Parsial (Uji T).....	135