

**EVALUASI *USER INTERFACE*, *EFFICIENCY*, DAN
ACCESSIBILITY DALAM MENINGKATKAN *USABILITY* DAN
USER SATISFACTION APLIKASI M-PASPOR**

AHMAD JIDAN ABRAR

1710621066



Intelligentia - Dignitas

Skripsi ini Disusun Sebagai Salah satu Persyaratan untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Bisnis Digital pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Negeri Jakarta

PROGRAM STUDI S1 BISNIS DIGITAL

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2025

***EVALUATION OF USER INTERFACE, EFFICIENCY, AND
ACCESSIBILITY IN IMPROVING USABILITY AND USER
SATISFACTION OF M-PASPOR APPLICATION***

AHMAD JIDAN ABRAR

1710621066



Intelligentia - Dignitas

*This thesis is prepared as one of the requirements for obtaining a Bachelor's
Degree in Digital Business at the Faculty of Economics and Business,
University of Jakarta.*

***DIGITAL BUSINESS UNDERGRADUATE STUDY PROGRAM
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS STATE
UNIVERSITY OF JAKARTA***

2025

LEMBAR PESETUJUAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus Universitas Negeri Jakarta A, Gedung SFD Tower B, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227, Fax: (021) 4706285, Surat Elektronik: fe@unj.ac.id
Laman: fe.unj.ac.id

SURAT PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Kami, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Prof. Usep Suhud, M.Si, Ph.D
NIP/NIDK : 197002122008121001
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing I

Nama : Meta Bara Berutu, S.E., M.M
NIP/NIDK : 199409222022032012
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing II

Memberikan persetujuan kepada mahasiswa di bawah ini:

Nama : Ahmad Jidan Abrar
No. Registrasi : 1710621066
Program Studi : S-1 Bisnis Digital
Judul Skripsi : *Evaluasi User Interface, Efficiency, dan Accessibility dalam Meningkatkan Usability dan User Satisfaction Aplikasi M-Paspor*

untuk mengikuti Sidang Skripsi.

Jakarta, 18 Juli 2025

Dosen Pembimbing I

Prof. Usep Suhud, M.Si, Ph.D
NIP. 197612112000122001

Dosen Pembimbing II

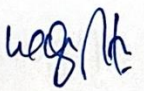
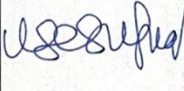
Meta Bara Berutu, S.E., M.M
NIP. 199409222022032012

Mengetahui,
Koord. Program Studi Bisnis Digital

Dr. Ryna Parlyna, M.B.A
NIP. 197701112008122003

LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Mohamad Bizan, S.E., M.M. NIP. 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Ryna Parlyna, M.B.A NIP. 197701112008122003 (Ketua)		28/07
2	Dr. Widya Parimita, SE., M.P.A NIP. 197006052001122001 (Penguji 1)		28/07
3	Diena Noviarini, MMSi NIP. 197511152008122002 (Penguji 2)		28/07
4	Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D NIP. 197002122008121001 (Pembimbing 1)		28/07
5	Meta Bara Berutu, S.E., M.M NIP. 199409222022032012 (Pembimbing 2)		28/07
Nama : Ahmad Jidan Abrar No. Registrasi : 1710621066 Program Studi : S1 Bisnis Digital Tanggal Lulus : 25 Juli 2025			

F072020

PERNYATAAN ORISINILITAS

LEMBAR ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, mahasiswa S1 Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta dengan data diri sebagai berikut :

Nama : Ahmad Jidan Abrar

NIM : 1710621066

Program Studi : S1 Bisnis Digital

Menyatakan bahwa skripsi yang dibuat dengan judul "*Evaluasi User Interface, Efficiency, dan Accessibility dalam Meningkatkan Usability dan User Satisfaction Aplikasi M-Paspor.*" adalah :

1. Saya menggabungkan data penelitian yang Saya kumpulkan sendiri dalam Menyusun skripsi ini.
2. Saya meyakinkan bahwa skripsi ini benar-benar orisinal dan bukan sekedar replikasi atau interpretasi dari karya orang lain.
3. Saya ingin menegaskan bahwa skripsi ini mencerminkan ide-ide dan pemikiran Saya yang telah dirangkai dengan teliti.

Saya bertekad untuk menyajikan Informasi yang akurat dan siap menerima konsekuensi jika ada kesalahan dalam pernyataan Saya.

Jakarta, 27 Juli 2025



Ahmad Jidan Abrar

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220 Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.uni.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini,
saya :

Nama : Ahmad Jidan Abrar

NIM : 1701621066

Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Alamat Email : jjidan0610@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT
Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain ()

yang berjudul :

EVALUASI *USER INTERFACE*, *EFFICIENCY*, DAN *ACCESSIBILITY* DALAM
MENINGKATKAN *USABILITY* DAN *USER SATISFACTION* APLIKASI M-PASPOR

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta
berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data
(*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau
media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya
selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang
bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan
Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak
Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 25 Juli 2025

Penulis

(Ahmad Jidan Abrar)

ABSTRAK

Ahmad Jidan Abrar, 2025; Evaluasi User Interface, Efficiency, dan Accessibility dalam meningkatkan Usability dan User Satisfaction aplikasi m-paspor, S1 Bisnis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta, Dosen Pembimbing: Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D & Meta Bara Berutu, S.E., M.M.

Penelitian ini mengkaji secara empiris pengaruh komponen *User Interface*, *Efficiency*, dan *Accessibility* terhadap *Usability* dan *User Satisfaction* dalam sistem digital interaktif berbasis layanan publik, khususnya aplikasi M-Paspor. Pendekatan kuantitatif digunakan dengan metode Structural Equation Modeling (SEM) berbasis AMOS. Data dikumpulkan melalui survei daring dengan responden yang memenuhi kriteria inklusi, lalu dianalisis menggunakan Exploratory Factor Analysis (EFA) dan Confirmatory Factor Analysis (CFA) guna menjamin validitas konstruk dan reliabilitas instrumen. Model struktural dibangun untuk menguji tujuh hipotesis mengenai hubungan kausal antar variabel. Hasil analisis menunjukkan bahwa *User Interface* dan *Accessibility* memberikan pengaruh signifikan terhadap peningkatan *Usability* dan *User Satisfaction*, sedangkan *Efficiency* tidak menunjukkan kontribusi yang berarti secara statistik. Temuan ini memperkaya literatur Human-Computer Interaction (HCI) dengan menekankan pentingnya persepsi visual, kejelasan navigasi, dan kemudahan akses sebagai determinan utama dalam pengalaman pengguna digital, melebihi aspek efisiensi teknis sistem. Secara praktis, hasil studi memberikan rekomendasi strategis bagi pengembang sistem digital layanan publik untuk memprioritaskan desain antarmuka yang intuitif dan inklusif serta memastikan aksesibilitas yang optimal dalam rangka meningkatkan kepuasan pengguna dan kegunaan sistem secara keseluruhan.

Kata Kunci: *Accessibility, Efficiency, HCI, SEM AMOS, Usability, User Interface, User Satisfaction*

ABSTRACT

Ahmad Jidan Abrar, 2025; Evaluation of User Interface, Efficiency, and Accessibility in Enhancing Usability and User Satisfaction of the M-Paspor Application, Undergraduate Program in Business, Faculty of Economics and Business, Universitas Negeri Jakarta. Thesis Supervisor: Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D & Meta Bara Berutu, S.E., M.M.

This study empirically examines the influence of User Interface, Efficiency, and Accessibility components on Usability and User Satisfaction within interactive digital systems, particularly the M-Paspor public service application. A quantitative approach was employed using Structural Equation Modeling (SEM) through the AMOS software. Data were collected via online surveys from respondents selected based on specific inclusion criteria, and then analyzed using Exploratory Factor Analysis (EFA) and Confirmatory Factor Analysis (CFA) to ensure construct validity and instrument reliability. The structural model was developed to test seven hypotheses regarding causal relationships among variables. The analysis revealed that User Interface and Accessibility significantly contributed to improvements in Usability and User Satisfaction, while Efficiency did not show statistically significant effects on these dependent variables. These findings enrich the theoretical discourse in Human–Computer Interaction (HCI) by emphasizing the importance of visual perception, navigation clarity, and ease of access as key determinants of digital user experience—surpassing the influence of technical system efficiency. Practically, the study provides strategic recommendations for public digital system developers to prioritize intuitive and inclusive interface design and ensure optimal accessibility in order to enhance overall user satisfaction and system usability.

Keywords: Accessibility, Efficiency, HCI, SEM AMOS, Usability, User Interface, User Satisfaction

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, atas limpahan rahmat serta karunia-Nya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, dan kemudahan sehingga penyusunan tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad *Shallallahu 'Alaihi Wasallam*, beserta keluarga dan para sahabat beliau. Adapun skripsi ini yang berjudul “*Evaluasi User Interface, Efficiency, dan Accessibility dalam meningkatkan Usability dan User Satisfaction Aplikasi M-Paspor*” disusun guna memenuhi salah satu persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi *Bisnis Digital*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.

Proses penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari berbagai tantangan serta hambatan yang cukup menguji ketekunan dan konsistensi. Namun demikian, berkat dukungan, doa, dan bantuan dari berbagai pihak—terutama keluarga tercinta serta para sahabat yang senantiasa memberikan dorongan semangat—segala kesulitan tersebut dapat dilalui dengan baik. Oleh karena itu, dengan dilandasi rasa syukur yang mendalam, penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih secara tulus kepada:

1. Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta.
2. Ryna Parlyna, M.B.A selaku Koordinator Program Studi S1 Bisnis Digital Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta.

3. Prof. Usep Suhud, M.Si, Ph.D selaku dosen pembimbing I yang senantiasa membimbing dan mengarahkan peneliti dari awal penulisan skripsi ini hingga selesai.
4. Meta Bara Berutu, SE., MM. selaku dosen pembimbing II yang senantiasa membimbing dan mengarahkan peneliti dari awal penulisan skripsi ini hingga selesai.
5. Kedua orang tua dan adik peneliti, yang tak henti-hentinya memberikan doa, dukungan, dan motivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Dosen-dosen Program Studi Bisnis Digital Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu serta memberi pengarahan dalam studi yang peneliti tempuh, serta Staf program Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta yang telah membantu dalam proses administrasi dan pemberkasan.
7. Seluruh teman-teman Bisnis Digital 2021 terkhusus untuk teman-teman Bisnis Digital B 2021 yang selalu menyala, memberikan support, selalu solid selalu mendukung untuk bisa maju bersama. Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan yang ada.

Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna menyempurnakan skripsi ini agar menjadi lebih baik di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan peneliti lain yang akan melanjutkan penelitian serupa.

DAFTAR ISI

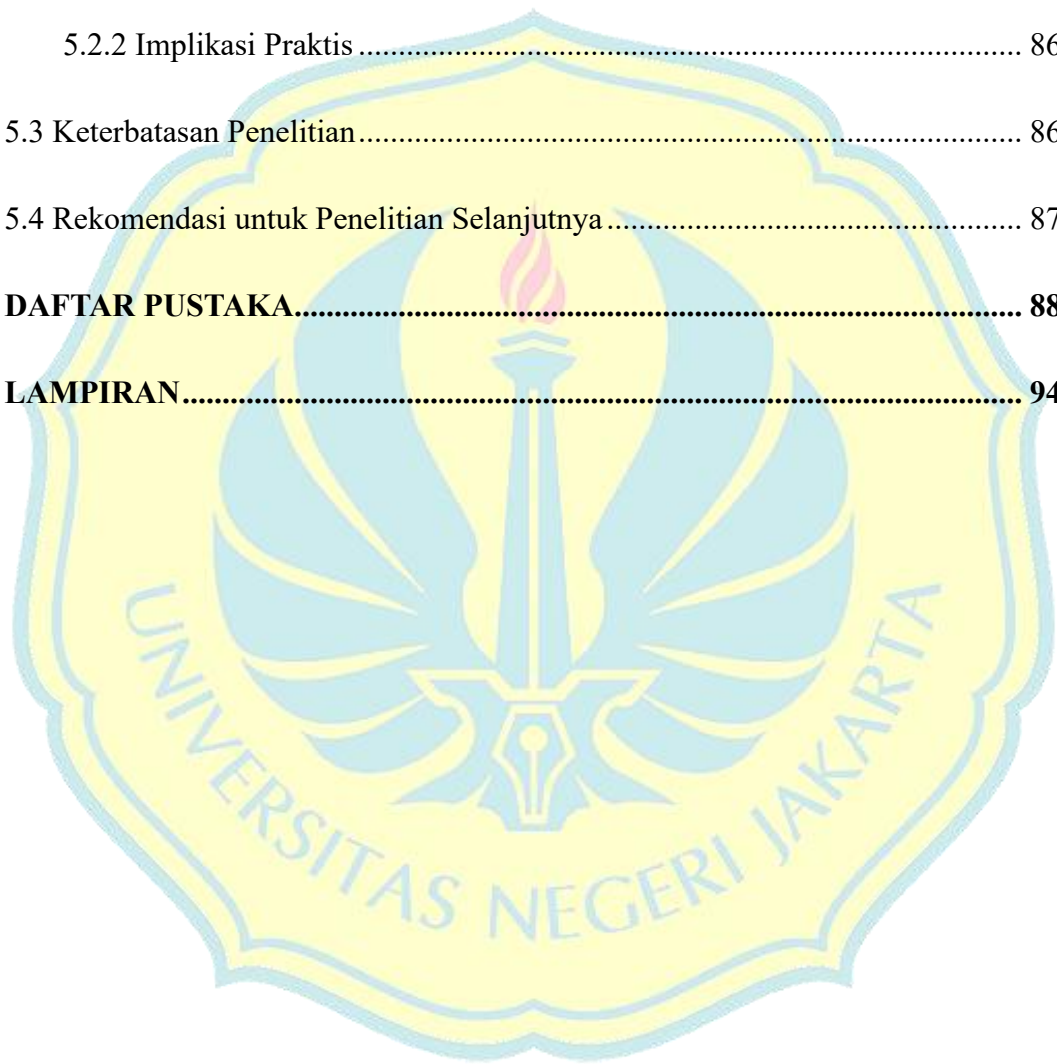
LEMBAR PESETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINILITAS	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II	10

KERANGKA TEORI.....	10
2.1 Kajian Literatur	10
2.1.1 <i>User Interface</i>	11
2.1.2 <i>Efficiency</i>	13
2.1.3 <i>Accessibility</i>	15
2.1.4 <i>Usability</i>	17
2.1.5 <i>User Satisfaction</i>	19
2.2 <i>Systematic Literatur Review</i>	20
2.3 Kerangka Berfikir.....	24
2.4 Hipotesis.....	24
BAB III.....	31
METODE PENELITIAN	31
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	31
3.1.1 Waktu	31
3.1.2 Tempat Penelitian.....	31
3.2 Design Penelitian.....	32
3.3 Populasi dan Sampel	33
3.3.1 Populasi.....	33
3.3.2 Sampel	33
3.4 Pengembangan Instrumen	34

3.4.1 Definisi Konseptual	34
3.4.2 Definisi Operasional	36
3.4.3 Operasional Variabel.....	37
3.4.4 Skala Pengukuran Data.....	40
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.6 Teknik Analisis Data.....	42
3.6.1 Uji Validitas	42
3.6.2 Uji Reabilitas	43
3.6.3 Uji Kesesuaian Model.....	44
3.6.4 Uji Hipotesis	47
BAB IV	48
HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Deskripsi Data	48
4.1.1 Karakteristik Responden.....	48
4.1.2 Analisis Deskriptif	51
4.1.2.1 Analisis Deskriptif User Interface	51
4.1.2.2 Analisis Deskriptif <i>Efficiency</i>	53
4.1.2.3 Analisis Deskriptif <i>Accessibility</i>	54
4.1.2.4 Analisis Deskriptif <i>Usability</i>	56
4.1.2.5 Analisis Deskriptif <i>User Satisfaction</i>	58

4.2 Hasil Pengujian.....	60
4.2.1 Uji Validitas dan Reabilitas Data	60
4.2.1.1 <i>Exploratory Factor Analysis</i> (EFA).....	61
4.2.1.1.1 Analisis Deskriptif <i>User Interface</i>	61
4.2.1.1.2 Variabel <i>Efficiency</i>	62
4.2.1.1.3 Variabel <i>Accessibility</i>	63
4.2.1.1.4 Variabel <i>Usability</i>	65
4.2.1.1.5 Variabel <i>User Satisfaction</i>	66
4.2.1.2 <i>Confirmatory Factor Analysis</i> (CFA)	67
4.2.1.2.1 <i>Full Model</i>	67
4.2.2 Uji Hipotesis	70
4.3 Pembahasan	72
4.3.1 <i>User Interface</i> terhadap <i>Usability</i>	72
4.3.2 <i>User Interface</i> terhadap <i>User satisfaction</i>	73
4.3.3 <i>Efficiency</i> terhadap <i>Usability</i>	74
4.3.4 <i>Efficiency</i> terhadap <i>User satisfaction</i>	76
4.3.5 <i>Accessibility</i> terhadap <i>Usability</i>	77
4.3.6 <i>Accessibility</i> terhadap <i>User satisfaction</i>	79
4.3.7 <i>Usability</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	80
BAB V	82

KESIMPULAN DAN SARAN	82
5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Implikasi	84
5.2.1 Implikasi Teoritis	85
5.2.2 Implikasi Praktis	86
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	86
5.4 Rekomendasi untuk Penelitian Selanjutnya	87
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN.....	94



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data penerbitan paspor tahun 2019-2024.....	3
Gambar 1.2 Review aplikasi M-Paspor di Google Play	5
Gambar 1.3 <i>Review</i> aplikasi <i>M-Paspor</i> di <i>App Store</i>	6
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	24
Gambar 4. 1 Full model amos.....	68
Gambar 4.2 fitted model amos	69
Gambar 4.3 uji hipotesis amos	71



DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 Systematic Literatur Review	21
Tabel 3. 1 Operasional Variabel User Interface.....	37
Tabel 3.2 Operasional Variabel <i>Efficiency</i>	38
Tabel 3. 3 Operasional Variabel Accesibility	38
Tabel 3.4 Operasional Variabel Usability.....	39
Tabel 3.5 Operasional Variabel User Satisfaction.....	39
Tabel 3.6 Skala Likert	41
Tabel 3.7 <i>Goodness of Fit Indices</i>	46
Tabel 4. 1 Tabel Karakteristik.....	48
Tabel 4.2 Analisis Deskriptif User Interface	51
Tabel 4. 3 Analisis Deskriptif Efficiency	53
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Accessibility	54
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Usability	56
Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif User Satisfaction	58
Tabel 4.7 Exploratory Factor Analysis User Interface	61
Tabel 4. 8 Exploratory Factor Analysis Efficiency.....	62
Tabel 4.9 Exploratory Factor Analysis Accessibility	63
Tabel 4.10 Exploratory Factor Analysis Usability	65
Tabel 4. 11 Exploratory Factor Analysis User Satisfaction	66
Tabel 4.12 Full Model SEM AMOS	68
Tabel 4.13 Fitted Model Amos.....	69
Tabel 4.14 Uji Hipotesis.....	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 kuesioner.....	94
Lampiran 2 Data Hasil Penelitian	98
Lampiran 3 Hasil Uji Persyaratan Analisis	105
Lampiran 4 Uji Hipotesis	109
Lampiran 5 Lembar Persetujuan Sidang Skripsi.....	111
Lampiran 6 Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing	112
Lampiran 7 Lembar Konsultasi SUP	113
Lampiran 8 Lembar Konsultasi Skripsi	114
Lampiran 9 Lembar Saran dan Perbaikan Skripsi.....	115
Lampiran 10 Hasil Turnitin.....	116
Lampiran 11 Riwayat Hidup Penulis	117