

## Evaluasi *User Experience* Pada Pengguna Aplikasi Maxim Indonesia Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*

Muhammad Rifqi Adli<sup>1</sup>, Wahyudin<sup>2\*</sup>, Syamsul Bahri<sup>3</sup>

<sup>1,2\*</sup> Teknologi Informasi; Universitas Bina Sarana Informatika

<sup>3</sup>Akuntansi, Universitas Bina Srana Informatika

<sup>1</sup> muhammadrifqiadli@gmail.com

<sup>2\*</sup> wahyudinskom@gmail.com

<sup>3</sup>syamsul@bsi.ac.id,

Diterima	Direvisi	Disetujui
10-08-2024	12-08-2024	13-08-2024.

**Abstrak** - Pengalaman pengguna (*User Experience*) merupakan aspek yang sangat penting dalam kesuksesan sebuah aplikasi. Pengguna yang memiliki pengalaman positif dengan sebuah aplikasi cenderung akan lebih sering menggunakan aplikasi dan lebih mungkin merekomendasikannya kepada orang lain. Oleh karena itu evaluasi terhadap pengalaman pengguna pada suatu aplikasi merupakan hal yang sangat penting untuk memastikan bahwa pengguna memiliki pengalaman yang baik dan memuaskan. Metode evaluasi yang digunakan pada penelitian ini adalah *User Experience Questionnaire*. Adapun aspek-aspek yang dievaluasi meliputi *Attractiveness* (daya tarik), *Perspiciuity* (kejelasan), *Efficiency* (efisiensi), *Dependability* (ketepatan), *Stimulation* (stimulasi), *Novelty* (kebaruan). Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa penelitian ini berhasil mengevaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi Maxim Indonesia menggunakan *User Experience Questionnaire (UEQ)*. Berdasarkan hasil benchmark didapatkan nilai pada masing-masing aspek *UEQ* dengan menggunakan *UEQ Data Analysis Tool* meliputi aspek *attractiveness* (mean 1,19), aspek *perspiciuity* (mean 1,31), aspek *efficiency* (mean 1,21), aspek *dependability* (mean 1,14), aspek *stimulation* (mean 1,15), aspek *novelty* (mean 0,95) sehingga mendapatkan nilai *above average* (diatas rata-rata). Berdasarkan hasil evaluasi juga penelitian ini memberikan rekomendasi perbaikan kepada aplikasi Maxim Indonesia untuk meningkatkan pengalaman pengguna melalui area yang perlu diperbaiki meliputi *efficiency*, *dependability* *stimulation* dan *novelty* dengan tujuan mendapatkan nilai positif yang lebih tinggi dari pengguna aplikasi. Berdasarkan hasil tersebut maka penelitian ini berhasil memberikan kontribusi penting dalam meningkatkan pengalaman pengguna pada aplikasi Maxim Indonesia dan memberikan panduan untuk perbaikan yang lebih lanjut guna mencapai tingkat kepuasan yang lebih baik.

**Kata Kunci:** *Evaluasi pengalaman pengguna, Maxim Indonesia, User Experience Questionnaire*

**Abstract** - *User experience is a very important aspect in the success of an app. Users who have a positive experience with an app tend to use the app more often and are more likely to recommend it to others. Therefore, evaluating the user experience of an application is very important to ensure that users have a good and satisfying experience. The evaluation method used in this research is the User Experience Questionnaire. The aspects evaluated include Attractiveness, Perspiciuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, Novelty. Based on the results of the research, it was found that this study successfully evaluated the user experience of the Maxim Indonesia application using the User Experience Questionnaire (UEQ). Based on the benchmark results, the value obtained in each aspect of UEQ using the UEQ Data Analysis Tool includes aspects of attractiveness (mean 1.19), perspiciuity aspects (mean 1.31), efficiency aspects (mean 1.21), dependability aspects (mean 1.14), stimulation aspects (mean 1.15), novelty aspects (mean 0.95) so as to get a value above average. Based on the evaluation results, this research also provides recommendations for improvements to the Maxim Indonesia application to improve user experience through areas that need to be improved including efficiency, dependability stimulation and novelty with the aim of getting higher positive scores from application users. Based on these results, this research has successfully made an important contribution in improving user experience on the Maxim Indonesia application and providing guidance for further improvements to achieve a better level of satisfaction.*

**Keywords:** *User experience evaluation, Maxim Indonesia, User Experience Questionnaire*



## PENDAHULUAN

Dalam era digital saat ini, penggunaan aplikasi mobile semakin meluas dan menjadi bagian penting dalam kehidupan sehari-hari. Aplikasi mobile menawarkan berbagai layanan dan fungsionalitas yang memudahkan pengguna dalam melakukan aktivitas sehari-hari, termasuk berbelanja, memesan makanan, dan mengatur keuangan. Pengalaman pengguna (User Experience/UX) merupakan aspek kritis dalam kesuksesan sebuah aplikasi, karena pengguna yang puas cenderung lebih sering menggunakan aplikasi tersebut dan merekomendasikannya kepada orang lain.

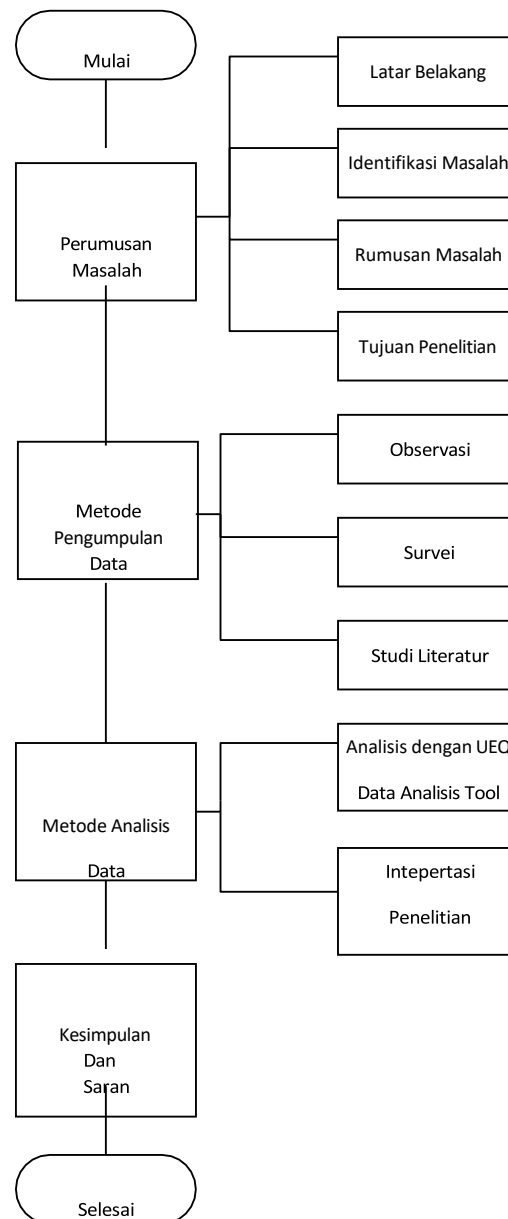
Menurut (Díaz-Oreiro et al., 2019) Peneliti menggunakan model User Experience Questionnaire (UEQ). Tujuan utama UEQ adalah untuk mengukur pengalaman pengguna secara cepat dan langsung. UEQ adalah metode evaluasi pengalaman pengguna yang paling banyak digunakan pada tahun 2018. UEQ memiliki keunggulan yang luar biasa dibandingkan framework SUS, QUIS, SUPR-Q dan SUMI, dimana UEQ memberikan pandangan menyeluruh tentang pengalaman pengguna, mulai dari aspek kegunaan klasik hingga pengalaman pengguna, dan dilengkapi dengan analisis alat untuk menginterpretasikan hasil penilaian secara akurat (Santoso et al., 2016).

Terdapat penelitian pengukuran pengalaman pengguna learning management system (Santoso et al., 2016) yang mengembangkan sebuah versi adaptasi Bahasa Indonesia dari User Experience Questionnaire (UEQ). Penelitian yang dilakukan oleh (Abdillah, 2019) menunjukkan bahwa semua kategori UEQ memperoleh skor pada area positif. Nilai tertinggi diraih oleh kategori "perspicuity", sedangkan skor terendah diraih oleh kategori "novelty". Nilai benchmark aplikasi Gojek menunjukkan bahwa aplikasi Gojek memiliki skala penilaian yang berada pada skala "above average" dan "good".

Penelitian sebelumnya telah mengidentifikasi *User Experience Questionnaire* (UEQ) sebagai salah satu metode evaluasi pengalaman pengguna yang efektif. UEQ adalah alat pengukuran yang digunakan untuk mengukur aspek-aspek pengalaman pengguna seperti kepuasan, daya tarik, efisiensi, ketegangan, ketertarikan, dan kepuasan umum

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode UEQ dengan melalui beberapa tahapan yang dapat dilihat pada Gambar 1. Penjelasan tahapan-tahapan metode *User Experience Questionnaire* pada Gambar 1 adalah sebagai berikut:



Sumber: Hasil Penelitian (2024)

Gambar 1 Tahapan Penelitian

### A. Instrumen Penelitian

Instrumen yang dipakai kuesioner, dan kuesioner yang dipakai dalam evaluasi UX ini yaitu serangkaian kuesioner yang dapat mengolah data yang berhubungan dengan daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi dan kebaruan, dalam menggunakan aplikasi Maxim Indonesia.

### B. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat membantu memperbaiki deskripsi materi, dan pembahasan penelitian memerlukan data dan

informasi yang relatif lengkap. Oleh karena itu, penelitian atau kajian terlebih dahulu sebelum menulis laporan untuk mendapatkan data dan informasi yang diperlukan.

a. Observasi

Peneliti menjadikan observasi ini sebagai bagian dari studi pendahuluan. Peneliti mengamati langsung Aplikasi transportasi online MAXIM dengan melihat review aplikasi di Google Play Store, menginstal aplikasi dan menjadi pengguna transportasi online MAXIM.

b. Survei

Pada tahap ini peneliti melakukan survei dengan menyebarkan kuesioner untuk mendapatkan informasi yang diinginkan. Survei dibagikan melalui media sosial seperti WhatsApp, Twitter, Instagram, dan lainnya dengan mengisi formulir Google.

c. Studi Literatur

Metode ini dilakukan dengan meneliti berbagai teori, buku, kajian sejenis dan website layanan yang berkaitan dengan objek sebagai dasar penelitian ini.

C. Metode Analisis Data

Analisis data dibagi menjadi dua bagian analisis demografis dan analisis statistik. Pertama, penulis melakukan analisis data demografi. Informasi yang diberikan oleh responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan saat ini, lama penggunaan dan frekuensi penggunaan.

Kedua, penulis melakukan analisis statistik dengan menggunakan UEQ Data Analysis Tool Version. Pada tahap ini dilakukan uji reliabilitas dan validitas. Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai cronbach alpha ( $\alpha$ ) masing-masing variabel penelitian, sedangkan uji validitas dilakukan dengan melihat nilai korelasi Pearson dari setiap indikator masing-masing variabel.

Ketiga, penulis menginterpretasikan hasil dengan membahas hasil analisis demografi responden dan menginterpretasikan hasil analisis data kuesioner untuk menentukan nilai masing-masing variabel dan membuat rekomendasi perbaikan.

a. Indikator Penelitian

Pada tahap ini berisi tentang indikator item penelitian menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ) yang digunakan pada penelitian ini. Item dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 Indikator Penelitian

Variable	Indikator	Kode	
Daya Tarik ( <i>Attractiveness</i> )	Menyusahkan	ATT1	
	Menyenangkan	ATT2	
	Baik	Buruk	
	Tidak disukai	Mengembiraka n	ATT3
	Tidak Nyaman	Nyaman	ATT4
	Atraktif	Tidak Atraktif	ATT5
Kejelasan ( <i>Perspicuity</i> )	Ramah Pengguna	Tidak Ramah Pengguna	ATT6
	Tidak dapat dipahami	Dapat dipahami	PER1
	Mudah dipahami	Sulit dipelajari	PER2
	Rumit	Sederhana	PER3
Efisiensi ( <i>Efficiency</i> )	Jelas	Membingungk an	PER4
	Cepat	Lambat	EFF1
	Tidak efisien	Efisiaen	EEF2
	Tidak praktis	Praktis	EEF3
Keandalan ( <i>Dependability</i> )	Terorganisasi	Berantakan	EEF4
	Tidak dapat diprediksi	Dapat diprediksi	DEP1
	Menghalangi Aman	Mendukung Tidak aman	DEP2 DEP3
	Memenuhi ekspetasi	Tidak memenuhi ekspetasi	DEP4
Simulasi ( <i>Simulation</i> )	Bermanfaat	Kurang bermanfaat	STI1
	Membosanka n	Mengasyikan	STI2
	Tidak menarik	Menarik	STI3
	Memotivasi	Tidak memotivasi	STI4
Kebaruan ( <i>Novelty</i> )	Kreatif	Monoton	NOV1
	Berdaya cipta	Konvensional	NOV2
	Lazim	Terdepan	NOV3
	Konservatif	Inovatif	NOV4

Sumber: Hasil Penelitian (2024)

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Demografis

Dalam penelitian ini, pengumpulan data melalui kuesioner online berlangsung selama dua minggu (14 Mei 2023 – 27 Mei 2022) dan diperoleh 127 responden. Karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, umur, status pekerjaan saat ini,

menggunakan aplikasi atau tidak, berapa lama sudah menggunakan *aplikasi, seberapa sering* anda menggunakan aplikasi. Berikut adalah hasil analisis data demografi.

1. Jenis Kelamin

Dari diagram terlihat bahwa dari 127 responden, mayoritas responden adalah perempuan, yaitu sebanyak 86 responden (67,7%), sedangkan sebanyak 41 responden (32,3%) adalah laki-laki.

2. Usia

Dari diagram yang terlihat bahwa mayoritas usia responden pada penelitian ini berusia 21-24 tahun sebanyak 57 responden (44,9%), dan usia 17-20 tahun mendapatkan 37 responden (29,1%), usia 25-29 tahun mendapatkan 27 responden (21,3%), usia diatas 30 tahun mendapatkan 4responden (3,1), usia bawah 17 mendapatkan 2 responden (1,6%).

3. Status Pekerjaan

Pada diagram status pekerjaan mayoritas responden penelitian ini merupakan pelajar/mahasiswa sebanyak 72 responden (56,7%). Responden yang merupakan ASN (Aparatur Sipil Negara) mendapatkan 16 responden (12,6%), sedangkan wiraswasta sebanyak 23 responden (18,1%) dan wirausaha mendapatkan 16 responden (12,6%).

B. Analisis Data

Analisis data hasil penyebaran kuesioner dilakukan dengan verifikasi validitas dan reliabilitas. Tujuannya adalah untuk mengetahui apakah semua pertanyaan yang digunakan berhasil mengukur apa yang dapat diukur (valid), dan untuk mengetahui apakah survei tersebut dapat diandalkan sebagai alat pengumpulan data dan apakah dapat memberikan informasi yang sebenarnya (reliabel).

1. Uji Validitas

Dalam penelitian ini digunakan uji validitas untuk menilai apakah item kuesioner yang digunakan dapat mengukur apa yang ingin diukur (valid). Uji validitas ini dilakukan dengan menghitung koefisien korelasi Pearson Product Moment (r-hitung), yang berarti korelasi setiap pertanyaan dengan skor total dari setiap item. Atribut yang dapat membentuk dimensi adalah atribut dengan nilai r hitung > r tabel. Nilai r tabel ditentukan berdasarkan jumlah responden (N). validitasnya ditentukan dengan melakukan uji signifikan 5% atau 0,05. Pada penelitian ini terdapat 127 responden yang telah mengisi kuesioner. Berdasarkan jumlah responden tersebut, diketahui bahwa r tabel untuk uji validitas ini adalah sebesar 0.1743, Jadi setiap item yang berhasil memiliki nilai r-hitung lebih besar dari 0,1743 yang dapat dianggap valid. Berikut adalah hasil uji validitas.

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Setiap Variable

Variable	Nilai r hitung	Nilai r tabel	keterangan
Attractiveness	0,6017	0,1743	Valid
Perspicuity	0,5666	0,1743	Valid
Efficiency	0,5391	0,1743	Valid
Dependability	0,5639	0,1743	Valid
Simulation	0,5969	0,1743	Valid
Novelty	0,5893	0,1743	Valid

Sumber: Hasil Penelitian (2024)

a) *Attractiveness*

Berikut ini hasil uji validitas yang menggunakan koefisien korelasi *pearson* dengan masing-masing indikator untuk Variable *Attractiveness*

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Variable *Attractiveness*

Indikator	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
ATT1	0,4085	0,1743	Valid
ATT2	0,7999	0,1743	Valid
ATT3	0,4743	0,1743	Valid
ATT4	0,3945	0,1743	Valid
ATT5	0,7558	0,1743	Valid
ATT6	0,7774	0,1743	Valid

Sumber: Hasil Penelitian (2024)

b) *Perspicuity*

Berikut ini hasil uji validitas yang menggunakan koefisien korelasi *pearson* dengan masing-masing indikator untuk Variable *Perspicuity*.

Tabel 4 Hasil Uji Validitas Variable *Perspicuity*

Indikator	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
PER1	0,3740	0,1743	Valid
PER2	0,7349	0,1743	Valid
PER3	0,3861	0,1743	Valid
PER4	0,7714	0,1743	Valid

Sumber: Hasil Penelitian (2024)

c) *Efficiency*

Berikut ini hasil uji validitas yang menggunakan koefisien korelasi *pearson* dengan masing-masing indikator untuk Variable *Efficiency*.

Tabel 5 Hasil Uji Validitas Variable *Efficiency*

Indikator	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
EFF1	0,7955	0,1743	Valid
EFF2	0,3461	0,1743	Valid
EFF3	0,2808	0,1743	Valid
EFF4	0,7341	0,1743	Valid

Sumber: Hasil Penelitian (2024)

d) *Dependability*

Berikut ini hasil uji validitas yang menggunakan koefisien korelasi *pearson* dengan masing-masing indikator untuk Variable *Dependability*.

Table 6 Hasil Uji Validitas Variable *Dependability*

Indikator	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
DEP1	0,3157	0,1743	Valid

DEP2	0,4172	0,1743	Valid
DEP3	0,7866	0,1743	Valid
DEP4	0,7361	0,1743	Valid

Sumber: Hasil Penelitian (2024)

e) *Stimulation*

Berikut ini hasil uji validitas yang menggunakan koefisien korelasi pearson dengan masing-masing indikator untuk Variable *Stimulation*.

Tabel 7 Hasil Uji Validitas Variable *Stimulation*

Indikator	Nilai r hitung	Nilai r table	Keterangan
STI1	0,7477	0,1743	Valid
STI2	0,5611	0,1743	Valid
STI3	0,4368	0,1743	Valid
STI4	0,6418	0,1743	Valid

Sumber: Hasil Penelitian (2024)

f) *Novelty*

Berikut ini hasil uji validitas yang menggunakan koefisien korelasi pearson dengan masing-masing indikator untuk Variable *Novelty*.

Tabel 8 Hasil Uji Validitas Variable *Novelty*

Indikator	Nilai r hitung	Nilai r table	Keterangan
NOV1	0,7184	0,1743	Valid
NOV2	0,7356	0,1743	Valid
NOV3	0,4468	0,1743	Valid
NOV4	0,4565	0,1743	Valid

Sumber: Hasil Penelitian (2024)

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah informasi yang diperoleh dari kuesioner dapat dipercaya dan dapat mengungkapkan informasi yang sebenarnya. Uji reliabilitas dilakukan dengan menguji nilai Cronbach's Alpha untuk masing-masing variabel. Menurut (Ursachi et al., 2015) Suatu variabel dapat dikatakan reliabel jika mendapatkan nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,60.

Tabel 9 Hasil Uji Reliabilitas

Variable	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
<i>Attractiveness</i>	0,75	Reliable
<i>Perspiciuity</i>	0,71	Reliable
<i>Efficiency</i>	0,70	Reliable
<i>Dependability</i>	0,71	Reliable
<i>Simulation</i>	0,72	Reliable
<i>Novelty</i>	0,72	Reliable

Sumber: Hasil Penelitian (2024)

Berdasarkan hasil dari analisis data kuantitatif yang telah dilakukan melalui uji validitas dan juga uji reliabilitas terhadap kuesioner yang digunakan. Maka, hasil didapatkan adalah seluruh aitem serta variabel yang digunakan pada penelitian ini dapat dikatakan berhasil untuk mengukur keseluruhan aspek dari user experience atau valid serta data yang

didapatkan dari penelitian ini dapat dipercaya dan juga mampu untuk menjelaskan informasi secara jelas dan sebenarnya atau reliabel.

C. Hasil Analisis Pengukuran UEQ

Pengukuran UX dilakukan menggunakan kuesioner UEQ yang terdiri atas 26 pertanyaan dan terdapat 6 faktor UX yakni daya tarik (*attractiveness*), kejelasan (*perspicuity*), efisiensi (*efficiency*), ketepatan (*dependability*), stimulasi (*stimulation*) dan kebaruan (*novelty*). Sebanyak 127 responden yang menjawab 26 pertanyaan. Pada table merupakan hasil jawaban dari 127 responden pada aplikasi Maxim.

1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rata-rata (*mean*) dari setiap indikator variabel atau indikator ekspresi pernyataan kuesioner. Arti dari nilai rata-rata diberikan dari indeks nilai pada tabel di bawah ini

Tabel 10 Nilai Rata-Rata *Result*

Rentang Nilai Rata-Rata Mean	Keterangan
>0,8	Evaluasi Positif
-0,8 – 0,8	Evaluasi Netral
< -0,8	Evaluasi Negatif

Sumber: Hasil Penelitian (2024)

yang digunakan dalam penelitian untuk dilakukan analisis menggunakan rata-rata atau mean berdasarkan dari jawaban responden, yaitu:

a) *Attractiveness*

Tabel 11 Analisis Statistik Deskriptif Variable

*Attractiveness*

Atribut	Indikator	Mean	Evaluasi Peneliti	
ATT1	Menyusahkan	Menyenangkan	1,4	Positif
ATT2	Baik	Buruk	0,9	Positif
ATT3	Tidak disukai	Mengembirakan	1,5	Positif
ATT4	Tidak nyaman	Nyaman	1,5	Positif
ATT5	Atraktif	Tidak atraktif	0,9	Positif
ATT6	Ramah pengguna	Tidak ramah pengguna	1,0	Positif
	Daya Tarik ( <i>Attractiveness</i> )	1,195	Positif	

Sumber: Hasil Penelitian (2024)

b) *Perspicuity*

Tabel 12 Analisis Statistik Deskriptif Variable *Perspicuity*

Atribut	Indikator	Mean	Evaluasi Peneliti
PER1	Tak dapat dipahami	1,7	Positif
PER2	Mudah dipelajari	0,9	Positif
PER3	Rumit	1,6	Positif
PER4	Jelas	1,0	Positif
	Kejelasan ( <i>Perspicuity</i> )	1,313	Positif

Sumber: Hasil Penelitian (2024)

c) *Efficiency*

Tabel 13 Analisis Statistik Deskriptif Variable *Efficiency*

Atribut	Indikator	Mean	Evaluasi Peneliti
EFF1	Cepat	0,6	Netral
EFF2	Tidak efisien	1,6	Positif
EFF3	Tidak praktis	1,7	Positif
EFF4	terorganisasi	1,0	Positif
	Efisiensi ( <i>Efficiency</i> )	1,206	Positif

Sumber: Hasil Penelitian (2024)

d) *Dependability*

Tabel 14 Analisis Statistik Deskriptif Variable *Dependability*

Atribut	Indikator	Mean	Evaluasi Peneliti
DEP1	Tak dapat diprediksi	1,5	Positif
DEP2	Menghalangi	1,5	Positif
DEP3	Aman	0,8	Netral
DEP4	Memenuhi ekspektasi	0,8	Positif
	Ketepatan ( <i>Dependability</i> )	1,141	Positif

Sumber: Hasil Penelitian (2024)

e) *Stimulation*

Tabel 15 Analisis Statistik Deskriptif Variable *Stimulation*

Atribut	Indikator	Mean	Evaluasi Peneliti
STI1	Tak dapat diprediksi	1,1	Positif
STI2	Bermanfaat	1,3	Positif
STI3	Membosankan	1,5	Positif
STI4	Memotivasi	0,7	Netral
	Stimulasi ( <i>Stimulation</i> )	1,149	Positif

Atribut	Indikator	Mean	Evaluasi Peneliti
NOV1	Kreatif	0,5	Netral
NOV2	Berdaya cipta	0,5	Netral
NOV3	Lazim	1,4	Positif
NOV4	Konservatif	1,4	Positif
	Kebaruan ( <i>Novelty</i> )	0,952	Positif

Sumber: Hasil Penelitian (2024)

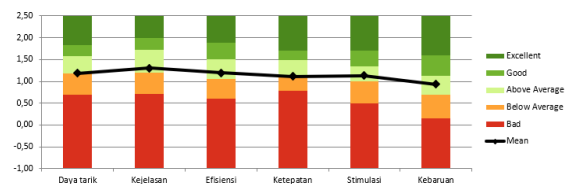
f) *Novelty*

Tabel 16 Analisis Statistik Deskriptif Variable *Novelty*

Atribut	Indikator	Mean	Evaluasi Peneliti
NOV1	Kreatif	0,5	Netral
NOV2	Berdaya cipta	0,5	Netral
NOV3	Lazim	1,4	Positif
NOV4	Konservatif	1,4	Positif
	Kebaruan ( <i>Novelty</i> )	0,952	Positif

Sumber: Hasil Penelitian (2024)

Setelah mendapatkan nilai rata-rata atau mean dari seluruh indikator yang digunakan dalam penelitian ini, maka langkah selanjutnya adalah melakukan perbandingan antara rata-rata atau mean terhadap sekumpulan data yang ada pada *benchmark*.



Sumber: Hasil Penelitian (2024)

Gambar 2 Hasil *Benchmark* Nilai Skala Aplikasi MAXIM

Berdasarkan hasil benchmark dapat diketahui bahwa aplikasi MAXIM mendapatkan nilai *Above Average* (diatas rata-rata) pada variable *attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation, dan novelty*.

D. Rekomendasi

Berdasarkan hasil evaluasi *User Experience* yang dilakukan dengan menggunakan UEQ, maka rekomendasi yang diberikan untuk aplikasi Maxim adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan variable *attractiveness* agar seluruh pengguna aplikasi maxim selalu mempunyai kesan positif pada tampilan aplikasi.

2. Meningkatkan variable *perspicuity* agar aplikasi mudah digunakan kepada pengguna yang baru memakai aplikasi.
3. Meningkatkan variable *efficiency* pada aspek cepat/lambat respon aplikasi terhadap masukan pengguna agar bisa mendapatkan nilai positif dari pengguna.
4. Meningkatkan variable *dependability* pada aspek aman/tidak aman aplikasi agar keamanan pengguna terasa aman saat menggunakan aplikasi dan agar bisa mendapatkan nilai positif dari pengguna.
5. Meningkatkan variable stimulation pada aspek memotivasi/tidak memotivasi agar bisa membuat pengguna tertarik dan termotivasi untuk menggunakan aplikasi dan bisa mendapatkan nilai positif dari pengguna.
6. Meningkatkan variable *novelty* pada aspek aspek kreatif/monoton dan berdaya cipta/konvensional untuk meningkatkan desain aplikasi inovatif, kreatif dan menarik perhatian pengguna.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Penelitian ini berhasil melakukan evaluasi User Experience aplikasi MAXIM Indonesia pada masing-masing aspek User Experience Questionnaire (UEQ). Berdasarkan hasil pengolahan data dari 127 responden dengan menggunakan statistik deskriptif pada masing-masing atribut yang mengukur User Experience dengan UEQ diketahui aplikasi MAXIM mendapatkan nilai evaluasi positif pada aspek attractiveness (mean 1,195), perspicuity (mean 1,313), efficiency (mean 1,206), dependability (mean 1,141), stimulation (mean 1,149), dan novelty (mean 0,952).

Berdasarkan hasil benchmark nilai yang didapat pada masing-masing aspek UEQ dengan menggunakan UEQ Data Analysis Tool diketahui bahwa aspek attractiveness (mean 1,19), aspek perspicuity (mean 1,31), aspek efficiency (mean 1,21), aspek dependability (mean 1,14), aspek stimulation (mean 1,15), aspek novelty (mean 0,95) mendapatkan nilai above average (diatas rata-rata).

Penelitian ini berhasil memberikan rekomendasi perbaikan User Experience pada aplikasi Maxim Indonesia berdasarkan hasil evaluasi dengan UEQ. Area yang direkomendasikan untuk melakukan peningkatan/perbaikan User Experience adalah pada aspek efficiency, dependability, stimulation, dan novelty supaya mendapatkan nilai positif dari pengguna aplikasi.

## REFERENSI

- Abdillah, L. A. (2019). Analisis Aplikasi Mobile Transportasi Online Menggunakan User Experience Questionnaire pada Era Milenial dan Z. *JURNAL SISTEM INFORMASI BISNIS*, 9(2), 204. <https://doi.org/10.21456/vol9iss2pp204-211>
- Díaz-Oreiro, I., López, G., Quesada, L., & Guerrero, L. (2019). *Standardized Questionnaires for User Experience*. <http://doi.org/10.3390/proceedings2019031014>
- Santoso, H. B., Schrepp, M., & Kartono, R. Y. (2016). *Measuring User Experience of the Student-Centered e-Learning Environment (Vol. 13)*. <http://sumi.ucc.ie/>
- Ursachi, G., Horodnic, I. A., & Zait, A. (2015). *How Reliable are Measurement Scales? External Factors with Indirect Influence on Reliability Estimators*. *Procedia Economics and Finance*, 20, 679–686. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(15\)00123-9](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(15)00123-9)
- Dyah Anggita, S., & Abdulloh, F. F. (2023). *Optimasi Algoritma Support Vector Machine Berbasis PSO Dan Seleksi Fitur Information Gain Pada Analisis Sentimen*. *JOURNAL OF APPLIED COMPUTER SCIENCE AND TECHNOLOGY (JACOST)*, 4(1), 2723–1453. <https://doi.org/10.52158/jacost.524>