

ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI MAXIM MENGGUNAKAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)

Oleh:

Jannuar Gideon Liwandouw^{1*}, Arfan Yunus^{2*}, Yeni Saharaeni³

^{1,2,3}Sistem Informasi, STMIK Kharisma Makassar

e-mail: ¹jannuargideon_20@kharisma.ac.id, ²arfanyunus@kharisma.ac.id,

³yenisaharaeni@kharisma.ac.id

Abstrak: Tujuan dari penelitian ini adalah Analisis penggunaan aplikasi maxim untuk meningkatkan kualitas layanan menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ). Penelitian ini menggunakan metode penelitian User Experience Questionnaire (UEQ) dan dalam penelitian ini juga mengumpulkan data kuesioner dan jumlah sampel sebanyak 50 orang. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Dengan tahapan penelitian yang dimulai dari menentukan rumusan masalah, analisis kebutuhan, menentukan pertanyaan, menentukan responden, mengukur UEQ, dan yang terakhir adalah penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dari aplikasi Maxim masih banyak yang harus diperbaiki. Hal ini didukung oleh hasil diagram benchmark yang rata-rata berada di area yang berwarna kuning yang artinya dibawah rata-rata dan bahkan berwarna merah yang artinya buruk. Dari 6 aspek atau skala yang ada, 3 aspek yang disarankan untuk diperbarui atau diperbaiki adalah Daya tarik, ketepatan, dan kebaruan.

Kata kunci: UEQ, User Experience, Kualitas Layanan, Kuesioner, Maxim

Abstract: The purpose of this study is to analyze the use of the maxim application to improve service quality using the User Experience Questionnaire (UEQ). This study used the User Experience Questionnaire (UEQ) research method and in this study also collected questionnaire data and a total sample of 50 people. Sources of data in this study are primary and secondary data. With the stages of research starting from determining the formulation of the problem, analyzing needs, determining questions, determining respondents, measuring UEQ, and the last is drawing conclusions. The results of this study indicate that the service quality of the Maxim application still needs to be improved. This is supported by the results of the benchmark diagram where the average is in the yellow area which means below average and even red which means bad. Of the 6 existing aspects or scales, 3 aspects that are suggested to be updated or improved are attractiveness, accuracy, and novelty.

Keywords: UEQ, User Experience, Service Quality, Questionnaire, Maxim

* Corresponding author : Arfan Yunus (arfanyunus@kharisma.ac.id)

1. PENDAHULUAN

Aplikasi Ojek Online semakin berkembang dan bertambah banyak. Pelopor aplikasi ojek online adalah Grab dan Gojek. Dua aplikasi tersebut bersaing dan menjadi sangat digemari. Meskipun sangat digemari, harga yang ditawarkan cenderung mahal dan aplikasi Maxim hadir dengan harga yang lebih murah. Maxim adalah perusahaan yang berasal dari Rusia dan bergerak dibidang teknologi informasi, maxim menyediakan platform yang mempertemukan pengemudi dan pelanggan secara langsung [1]. Maxim memiliki beberapa layanan seperti layanan makanan, layanan ojek online, dan layanan delivery atau pengantaran. Maxim memiliki total 12 layanan yang ditawarkan kepada pengguna. Sejak peluncurannya, Maxim sudah di unduh kurang lebih sebanyak 10 juta kali download. Salah satu kelebihan aplikasi Maxim yaitu harga yang relative murah. Meskipun memiliki kelebihan pada letak harga yang relatif murah, aplikasi Maxim banyak mendapatkan banyak review yang kurang baik.

Menarik untuk diteliti karena aplikasi Maxim memiliki kelebihan yaitu harganya yang murah. Meskipun memiliki harga yang murah, aplikasi Maxim memiliki banyak review yang kurang baik pada platform Play Store [2]. Karena banyaknya review buruk, maka diperlukan untuk mengukur User Experience dari aplikasi Maxim.

Pengukuran akan berfokus pada rentang umur remaja awal sampai usia awal kerja, yaitu 15-25 tahun. Pemilihan rentang umur didasari oleh pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dan wawancara singkat dengan beberapa orang. *User Experience* adalah hal yang sangat penting karena dengan UX, pihak developer bisa mengeksplorasi dan memenuhi kebutuhan-kebutuhan pada pengguna dan bisa mengembangkan produk yang berorientasi pada pengguna [3]. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis user experience aplikasi Maxim menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ).

Dari banyaknya metode yang ada, peneliti memilih *User Experience Questionnaire* atau UEQ untuk melakukan penelitian. UEQ adalah salah satu metode yang banyak digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna atau *User Experience*. Kelebihan dari metode UEQ adalah mengukur tingkat kepuasan pengguna dari berbagai aspek atau skala. Hal ini akan membuat pengukuran tingkat kepuasan pengguna semakin baik karena di uji dari segala sisi. Selain itu, metode UEQ memiliki tingkat keakuratan yang tinggi karena metode khusus digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna [4].

2. METODE PENELITIAN

2.1. Tahapan Penelitian



Gambar 1: Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian adalah sebagai berikut:

- Tahapan Penelitian yang pertama adalah menentukan rumusan masalah yang ada agar alur penelitian jelas dan tidak menyimpang ke arah lain.
- Setelah menentukan rumusan masalah, hal yang harus dilakukan adalah menganalisis apa saja kebutuhan yang diperlukan selama penelitian berlangsung.
- Menentukan pertanyaan apa yang akan ditanyakan kepada narasumber atau responden dan menentukan responden yang akan menjadi objek penelitian.
- UEQ akan diukur setelah pertanyaan dan responden sudah ditentukan, UEQ akan diukur dengan rumus atau alur yang sudah ditentukan.
- Setelah mengukur UEQ, penelitian akan mendapat jawaban dan peneliti akan menarik kesimpulan dari jawaban yang sudah didapatkan.

2.2. Teori Yang Mendukung

2.2.1. User Experience

User Experience adalah gambaran pengguna dalam menggunakan suatu aplikasi atau website. User Experience memiliki unsur utama yaitu user dan diharapkan dengan adanya UX yang baik dapat meningkatkan kenyamanan dan kemudahan bagi user [5]. UX bisa dikatakan sebagai nyawa bagi sebuah aplikasi atau website karena hal inilah yang pertama kali dinilai oleh pengguna. Jika pengguna tidak menyukai rancangan dari suatu aplikasi atau website, pengguna tidak akan menggunakan aplikasi tersebut. Dengan demikian, perancang dari tampilan suatu aplikasi di dorong untuk lebih kreatif dalam merancang suatu tampilan aplikasi. Penerapan *User Experience* yang bagus pada produk digital bisa menjadi modal yang sangat penting untuk menghadapi persaingan antar produk di era sekarang dan bisa meningkatkan kualitas dari produk. Selain itu, pengukuran UX bisa digunakan untuk mengembangkan aplikasi dan membuat aplikasi lebih baik kedepannya. [6]

2.2.2. User Experience Questionnaire (UEQ)

User Experience Questionnaire (UEQ) adalah metode yang digunakan untuk mengukur tingkat pengalaman pengguna menggunakan suatu aplikasi. UEQ mengukur *User Experience* menggunakan 6 skala pengukuran, yaitu:

1. Daya Tarik: Apakah pengguna menyukai aplikasi atau tidak?
2. Kejelasan: Apakah pengguna bisa menggunakan aplikasi dengan mudah?
3. Efisiensi: Apakah pengguna bisa menggunakan aplikasi tanpa banyak usaha?
4. Ketepatan: Apakah pengguna merasakan ada interaksi antara pengguna dan aplikasi?
5. Stimulasi: Apakah pengguna akan kembali menggunakan aplikasi?
6. Kebaruan: Apakah aplikasi inovatif dan kreatif?

Keenam skala diatas akan digunakan untuk menganalisis suatu aplikasi atau produk [7]. UEQ memiliki 26 bentuk pertanyaan dengan 7 skala jawaban. Skala akan mengukur tingkat kepuasan pengguna dengan efektif dan mendalam. Skala Jawaban Pada UEQ adalah sebagai berikut :

1. Sangat Amat
2. Sangat
3. Cukup
4. Netral
5. Cukup

6. Sangat
7. Sangat Amat

Setelah mendapat data hasil jawaban responden, data akan di ubah ke dalam skala. Data di ubah untuk mengetahui nilai positif dan negatif dari setiap pertanyaan. Skalanya adalah [8]:

Table 1: Skala UEQ

Instrumen UEQ	Nilai UEQ
1	-3
2	-2
3	-1
4	0
5	1
6	2
7	3

Metode UEQ juga bisa digunakan untuk membandingkan 2 aplikasi berbeda. Jawaban akhir akan di dapatkan dengan cara membandingkan data yang sudah ada dengan nilai tolak ukur yang sudah di tentukan. UEQ memiliki *tools* tersendiri untuk menghitung atau mengolah data responden yang sudah dikumpulkan dengan nama UEQ DATA ANALYSIS TOOLS [9].

	1	2	3	4	5	6	7	
menyusahkan	<input type="radio"/>	menyenangkan						
tak dapat dipahami	<input type="radio"/>	dapat dipahami						
kreatif	<input type="radio"/>	monoton						
mudah dipelajari	<input type="radio"/>	sulit dipelajari						
bermanfaat	<input type="radio"/>	kurang bermanfaat						
membosankan	<input type="radio"/>	mengasyikkan						
tidak menarik	<input type="radio"/>	menarik						
tak dapat diprediksi	<input type="radio"/>	dapat diprediksi						
cepat	<input type="radio"/>	lambat						
berdaya cipta	<input type="radio"/>	konvensional						
menghalangi	<input type="radio"/>	mendukung						
baik	<input type="radio"/>	buruk						
rumit	<input type="radio"/>	sederhana						
tidak disukai	<input type="radio"/>	menggembirakan						
lazim	<input type="radio"/>	terdepan						
tidak nyaman	<input type="radio"/>	nyaman						
aman	<input type="radio"/>	tidak aman						
memotivasi	<input type="radio"/>	tidak memotivasi						
memenuhi ekspektasi	<input type="radio"/>	tidak memenuhi ekspektasi						
tidak efisien	<input type="radio"/>	efisien						
jelas	<input type="radio"/>	membingungkan						
tidak praktis	<input type="radio"/>	praktis						
terorganisasi	<input type="radio"/>	berantakan						
atraktif	<input type="radio"/>	tidak atraktif						
ramah pengguna	<input type="radio"/>	tidak ramah pengguna						
konservatif	<input type="radio"/>	inovatif						

Gambar 2: Daftar Instrumen UEQ

[Sumber:www.ueq-online.org]

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Maxim adalah platform yang disediakan untuk mempermudah aktivitas sehari-hari para pengguna. Maxim mendapat banyak ulasan yang kurang baik dari para pengguna pada platform Play Store. Karena banyaknya review yang kurang baik, maka diperlukan evaluasi untuk membuat Maxim semakin baik kedepannya. Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner melalui Google Form dan berhasil memperoleh sebanyak 50 responden dengan total 26 pertanyaan. Berdasarkan jawaban yang diperoleh, karakteristik responden tersebut dapat dikelompokkan berdasarkan usia. Dari 50 responden tersebut terdapat usia 15-20 tahun sebanyak 43 orang dan 21-25 tahun sebanyak 7 orang. Pengukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi Maxim dilakukan dengan metode *User Experience Questionnaire* atau UEQ. Hasil jawaban responden bisa dilihat pada tabel 3 [10].

Tabel 2: Data Responden

Items																										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
6	5	6	4	3	6	5	3	3	7	4	3	5	5	2	7	5	4	7	4	3	7	2	5	3	3	
5	5	7	4	3	5	5	5	3	4	5	6	3	6	5	5	5	3	3	4	2	7	3	3	1	4	
4	5	5	3	1	6	5	2	4	5	4	5	5	5	1	5	7	5	2	4	3	5	3	6	3	1	
5	7	5	7	5	7	2	1	1	7	3	6	5	6	7	2	5	1	7	5	2	6	7	7	1	2	
7	7	4	1	3	3	4	4	1	5	1	1	7	4	3	4	7	1	6	7	4	7	1	1	1	1	
6	7	6	1	1	7	5	2	2	6	4	2	6	6	3	7	4	2	2	6	4	7	2	2	1	3	
7	7	4	6	4	6	4	2	3	5	1	1	7	4	4	3	6	1	7	4	3	7	1	1	1	3	
4	5	5	3	3	3	4	3	3	5	5	5	3	5	3	2	6	3	5	5	2	5	3	3	3	2	
4	7	3	1	3	6	5	5	1	6	1	1	6	7	3	7	7	1	3	5	4	5	2	2	2	1	
5	5	3	3	1	4	5	6	3	7	3	3	6	5	2	2	3	5	5	5	3	3	5	5	3	4	
6	5	5	5	4	3	1	2	5	6	2	5	5	3	2	3	5	2	6	3	2	5	5	6	6	1	
5	5	5	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	3	5	5	5	1	5	3	3	7	3	5	
4	5	3	6	6	5	5	3	5	5	1	3	5	5	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	7	5	2
5	5	5	3	3	7	5	5	3	7	2	5	5	2	1	1	4	1	3	5	3	3	3	3	3	2	
5	5	5	5	5	5	5	3	4	6	4	6	5	5	6	3	4	4	3	5	3	5	5	5	5	5	
7	5	5	5	3	7	5	5	5	6	3	5	3	3	5	3	4	4	3	5	3	2	6	5	5	3	
6	7	6	1	2	7	5	1	5	4	2	2	7	6	7	7	5	1	5	6	3	7	2	2	1	1	
7	5	5	5	4	5	6	2	1	5	2	7	6	7	6	5	6	2	5	5	1	6	7	6	7	1	
5	7	2	1	3	6	1	4	3	7	5	5	3	3	3	5	3	3	5	5	2	5	5	5	5	2	
5	7	3	2	2	6	5	5	4	5	4	3	7	5	1	2	3	5	3	7	3	3	5	7	6	3	
6	6	7	7	4	5	5	1	1	7	5	6	5	5	6	6	5	5	5	6	4	5	6	6	5	1	
7	7	7	6	4	2	1	3	5	5	2	1	6	3	5	5	5	2	7	5	3	3	5	3	3	4	
4	5	3	3	3	6	5	3	5	6	3	6	7	2	3	3	5	2	5	5	4	2	5	5	5	3	
5	5	5	6	2	5	2	4	3	3	2	3	3	2	3	6	1	5	3	3	2	3	2	5	5	5	
4	5	2	2	2	1	1	1	6	4	5	6	2	5	1	4	4	5	5	2	1	6	6	6	1	1	
7	2	3	1	3	3	1	3	2	2	1	6	7	3	1	3	7	5	7	7	3	6	2	5	2	2	
5	6	5	2	1	6	6	5	2	3	1	2	3	5	5	5	6	2	4	6	5	5	2	2	2	4	
5	6	5	2	4	7	6	2	6	3	4	2	1	2	1	2	5	1	4	4	4	6	2	6	2	1	
6	7	5	1	5	3	5	1	2	5	3	3	5	5	3	3	7	1	6	3	4	3	3	3	3	4	
6	7	7	1	2	6	6	5	1	4	5	1	5	6	6	5	5	2	3	5	3	5	2	3	2	1	
5	5	3	6	4	5	3	2	1	4	4	5	7	3	1	3	7	5	5	5	2	2	3	6	5	1	
4	5	5	3	1	3	3	2	4	3	5	3	6	3	2	2	5	5	7	5	3	5	3	5	5	2	
3	5	5	1	4	1	1	1	2	3	4	3	7	3	1	5	6	3	6	5	3	3	2	2	1	3	
6	5	5	1	5	6	5	4	2	3	2	2	5	5	3	6	4	2	5	2	4	2	2	5	2	3	
5	7	7	1	2	5	5	3	3	5	4	1	5	5	3	7	7	3	3	3	4	5	1	5	2	4	
5	6	5	3	4	3	3	5	3	3	1	2	3	3	3	5	3	5	4	5	3	5	3	5	3	2	
2	3	5	5	2	2	3	2	5	5	5	5	5	1	5	1	2	5	7	7	4	5	5	5	5	4	
2	3	3	5	1	5	5	4	1	6	4	5	7	3	1	3	5	5	5	7	2	5	5	5	5	1	
5	5	7	2	1	5	5	4	4	3	4	3	5	3	2	3	3	5	5	3	4	5	5	3	5	1	
2	7	5	1	2	5	5	5	2	5	2	5	7	2	1	1	5	4	6	6	2	2	1	5	5	2	
2	5	7	3	2	3	2	3	2	3	3	5	3	5	2	3	5	6	3	3	3	3	6	5	5	3	
5	5	6	3	3	5	5	3	5	3	4	2	5	5	2	5	3	4	5	3	5	2	5	5	3	2	
2	7	6	1	5	1	6	5	2	6	4	1	1	6	3	6	2	1	4	4	5	5	6	3	2	1	
2	5	5	1	4	5	1	2	2	5	1	2	1	2	1	2	3	5	4	6	1	2	6	7	2	3	
2	6	4	2	5	1	1	2	3	7	4	5	2	3	1	2	6	5	5	3	2	2	5	5	5	2	
3	7	4	6	1	3	7	3	3	3	5	1	3	1	5	3	7	2	7	6	3	6	3	3	2	3	
7	5	5	1	2	5	5	4	3	3	4	3	5	5	5	5	3	2	6	5	4	6	5	5	5	2	
6	6	6	2	5	6	7	1	3	7	1	2	6	5	2	5	3	5	5	3	5	6	3	5	3	1	
5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	3	3	5	3	3	5	5	5	1	
5	5	6	6	4	5	6	3	3	5	5	6	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	

Tabel 2 merupakan hasil jawaban dari 50 responden. Data pada tabel diatas akan diubah atau ditransformasikan untuk mengetahui nilai negatif dan positif dari setiap pertanyaan. Data hasil transformasi bisa dilihat pada Tabel 2.

Tabel 3: Data Hasil Transformasi

Items																									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
2	1	-2	0	1	2	1	-1	1	-3	0	1	1	1	-2	3	-1	0	-3	0	1	3	2	-1	1	-1
1	1	-3	0	1	1	1	1	1	0	1	-2	-1	2	1	1	-1	1	1	0	2	3	1	1	3	0
0	1	-1	1	3	2	1	-2	0	-1	0	-1	1	1	-3	1	-3	-1	2	0	1	1	1	-2	1	-3
1	3	-1	-3	-1	3	-2	-3	3	-3	-1	-2	1	2	3	-2	-1	3	-3	1	2	2	-3	-3	3	-2
3	3	0	3	1	-1	0	0	3	-1	-3	3	3	0	-1	0	-3	3	-2	3	0	3	3	3	3	-3
2	3	-2	3	3	3	1	-2	2	-2	0	2	2	2	-1	3	0	2	2	2	0	3	2	2	3	-1
3	3	0	-2	0	2	0	-2	1	-1	-3	3	3	0	0	-1	-2	3	-3	0	1	3	3	3	3	-1
0	1	-1	1	1	-1	0	-1	1	-1	1	-1	-1	1	-1	-2	-2	1	-1	1	2	1	1	1	1	-2
0	3	1	3	1	2	1	1	3	-2	-3	3	2	3	-1	3	-3	3	1	1	0	1	2	2	2	-3
1	1	1	1	3	0	1	2	1	-3	-1	1	2	1	-2	-2	1	-1	-1	1	1	-1	-1	-1	1	0
2	1	-1	-1	0	-1	-3	-2	-1	-2	-2	-1	1	-1	-2	-1	-1	2	-2	-1	2	1	-1	-2	-2	-3
1	1	-1	1	-1	1	-1	1	1	-1	-1	1	1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	1	3	1	1	1	1	1
0	1	1	-2	-2	1	1	-1	-1	-1	-3	1	1	1	-1	1	1	1	-1	-1	1	-1	1	-3	-1	-2
1	1	-1	1	1	3	1	1	1	-3	-2	-1	1	-2	-3	-3	0	3	1	1	1	-1	1	1	1	-2
1	1	-1	-1	-1	1	1	-1	0	-2	0	-2	1	1	2	-1	0	0	1	1	1	1	-1	-1	-1	1
3	1	-1	-1	1	3	1	1	-1	-2	-1	-1	-1	-1	1	-1	0	0	1	1	1	-2	-2	-1	-1	-1
2	3	-2	3	2	3	1	-3	-1	0	-2	2	3	2	3	3	-1	3	-1	2	1	3	2	2	3	-3
3	1	-1	-1	0	1	2	-2	3	-1	-2	-3	2	3	2	1	-2	2	-1	1	3	2	-3	-2	-3	-3
1	3	2	3	1	2	-3	0	1	-3	1	-1	-1	-1	-1	1	1	1	-1	1	2	1	-1	-1	-1	-2
1	3	1	2	2	2	1	1	0	-1	0	1	3	1	-3	-2	1	-1	1	3	1	-1	-1	-3	-2	-1
2	2	-3	-3	0	1	1	-3	3	-3	1	-2	1	1	2	2	-1	-1	-1	2	0	1	-2	-2	-1	-3
3	3	-3	-2	0	-2	-3	-1	-1	-1	-2	3	2	-1	1	1	-1	2	-3	1	1	-1	-1	1	1	0
0	1	1	1	1	2	1	-1	-1	-2	-1	-2	3	-2	-1	-1	-1	2	-1	1	0	-2	-1	-1	-1	-1
1	1	-1	-2	2	1	-2	-2	0	1	-1	2	-1	-1	-2	-1	-2	3	-1	-1	1	-2	1	2	-1	1
0	1	2	2	2	-2	-3	-3	3	-2	0	-1	2	-2	1	-3	0	0	-1	1	2	-3	-2	-2	-2	-3
3	-2	1	3	1	-1	-3	-1	2	2	-3	-2	3	-1	-3	-1	-3	-1	-3	3	1	2	2	-1	2	-2
1	2	-1	2	3	2	2	1	2	1	-3	2	-1	1	1	1	-2	2	0	2	-1	1	2	2	2	0
1	2	-1	2	0	3	2	-2	-2	1	0	2	-3	-2	-3	-2	-1	3	0	0	0	2	2	-2	2	-3
2	3	-1	3	-1	-1	1	-3	2	-1	-1	1	1	1	-1	-1	-3	3	-2	-1	0	-1	1	1	1	0
2	3	-3	3	2	2	2	1	3	0	1	3	1	2	2	1	-1	2	1	1	1	1	2	1	2	-3
1	1	1	-2	0	1	-1	-2	3	0	0	-1	3	-1	-3	-1	-3	-1	-1	1	2	-2	1	-2	-1	-3
0	1	-1	1	3	-1	-1	-2	0	1	1	1	2	-1	-2	-2	-1	-1	-3	1	1	1	1	-1	-1	-2
-1	1	-1	3	0	-3	-3	-3	2	1	0	1	3	-1	-3	1	-2	1	-2	1	1	-1	2	2	3	-1
2	1	-1	3	-1	2	1	0	2	1	-2	2	1	1	-1	2	0	2	-1	-2	0	-2	2	-1	2	-1
1	3	-3	3	2	1	1	-1	1	-1	0	3	1	1	-1	3	-3	1	1	-1	0	1	3	-1	2	0
1	2	-1	1	0	-1	-1	1	1	1	-3	2	-1	-1	-1	1	1	-1	0	1	1	1	1	-1	1	-2
-2	-1	-1	-1	2	-2	-1	-2	-1	-1	1	-1	1	-3	1	-3	2	-1	-3	3	0	1	-1	-1	-1	0
-2	-1	1	-1	3	1	1	0	3	-2	0	-1	3	-1	-3	-1	-1	-1	-1	3	2	1	-1	-1	-1	-3
1	1	-3	2	3	1	1	0	0	1	0	1	1	-1	-2	-1	1	-1	-1	-1	0	1	-1	1	-1	-3
-2	3	-1	3	2	1	1	1	2	-1	-2	-1	3	-2	-3	-3	-1	0	-2	2	2	-2	3	-1	-1	-2
-2	1	-3	1	2	-1	-2	-1	2	1	-1	-1	-1	1	-2	-1	-1	-2	1	-1	1	-1	-2	-1	-1	-1
1	1	-2	1	1	1	1	-1	-1	1	0	2	1	1	-2	1	1	0	-1	-1	-1	-2	-1	-1	1	-2
-2	3	-2	3	-1	-3	2	1	2	-2	0	3	-3	2	-1	2	2	3	0	0	-1	1	-2	1	2	-3
-2	1	-1	3	0	1	-3	-2	2	-1	-3	2	-3	-2	-3	-2	1	-1	0	2	3	-2	-2	-3	2	-1
-2	2	0	2	-1	-3	-3	-2	1	-3	0	-1	-2	-1	-3	-2	-2	-1	-1	-1	2	-2	-1	-1	-1	-2
-1	3	0	-2	3	-1	3	-1	1	1	1	3	-1	-3	1	-1	-3	2	-3	2	1	2	1	1	2	-1
3	1	-1	3	2	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	2	-2	1	0	2	-1	-1	-1	-2
2	2	-2	2	-1	2	3	-3	1	-3	-3	2	2	1	-2	1	1	-1	-1	-1	-1	2	1	-1	1	-3
1	1	-1	-1	-1	-1	-1	1	-1	-1	-1	1	1	1	-1	1	-1	1	1	1	1	-1	-1	-1	-1	-3
1	1	-2	-2	0	1	2	-1	1	-1	1	-2	1	1	1	1	-1	0	-1	1	0	1	-1	-1	-1	-1

Data pada Tabel 3 merupakan data hasil transformasi yang menunjukkan nilai positif dan negatif dari setiap pertanyaan yang ada. Setelah mengetahui nilai positif dan negatif, data akan dikelompokkan menjadi 6 skala yaitu daya tarik, ketepatan, stimulasi, kebaruan, kejelasan dan efisiensi. Hasil pengelompokkan data bisa dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4: Hasil Pengelompokan Data

Item	Mean	Variance	Std. Dev.	No.	Left	Right	Scale
1	↑ 0.8	2.3	1.5	50	menyusahkan	menyenangkan	Daya tarik
2	↑ 1.6	1.4	1.2	50	tak dapat dipahami	dapat dipahami	Kejelasan
3	↓ -0.9	1.8	1.3	50	kreatif	monoton	Kebaruan
4	↑ 0.8	3.9	2.0	50	mudah dipelajari	sulit dipelajari	Kejelasan
5	↑ 0.9	2.0	1.4	50	bermanfaat	kurang bermanfaat	Stimulasi
6	→ 0.6	2.9	1.7	50	membosankan	mengasyikkan	Stimulasi
7	→ 0.1	3.1	1.8	50	tidak menarik	menarik	Stimulasi
8	↓ -0.9	2.1	1.4	50	tak dapat diprediksi	dapat diprediksi	Ketepatan
9	↑ 1.0	2.0	1.4	50	cepat	lambat	Efisiensi
10	↓ -0.9	2.1	1.4	50	berdaya cipta	konvensional	Kebaruan
11	↓ -0.8	1.9	1.4	50	menghalangi	mendukung	Ketepatan
12	→ 0.5	3.3	1.8	50	baik	buruk	Daya tarik
13	↑ 0.9	2.9	1.7	50	rumit	sederhana	Kejelasan
14	→ 0.1	2.4	1.5	50	tidak disukai	menggembirakan	Daya tarik
15	↓ -0.8	3.2	1.8	50	lazim	terdepan	Kebaruan
16	→ -0.1	3.1	1.8	50	tidak nyaman	nyaman	Daya tarik
17	↓ -0.8	2.1	1.4	50	aman	tidak aman	Ketepatan
18	↑ 0.8	2.5	1.6	50	memotivasi	tidak memotivasi	Stimulasi
19	↓ -0.8	2.0	1.4	50	memenuhi ekspektasi	tidak memenuhi ekspektasi	Ketepatan
20	→ 0.8	1.6	1.3	50	tidak efisien	efisien	Efisiensi
21	↑ 0.9	1.0	1.0	50	jelas	membingungkan	Kejelasan
22	→ 0.4	3.0	1.7	50	tidak praktis	praktis	Efisiensi
23	→ 0.2	2.9	1.7	50	terorganisasi	berantakan	Efisiensi
24	→ -0.4	2.6	1.6	50	atraktif	tidak atraktif	Daya tarik
25	→ 0.5	2.9	1.7	50	ramah pengguna	tidak ramah pengguna	Daya tarik
26	↓ -1.6	1.5	1.2	50	konservatif	inovatif	Kebaruan

Pada Tabel 6, 26 pertanyaan dikelompokkan menjadi 6 Skala, yaitu Daya Tarik, Kejelasan, Efisiensi, Ketepatan, Stimulasi, dan Kebaruan.

Tabel 5: Nilai Rataan Skala Daya Tarik

Atribut	Indikator		Mean	Evaluasi Penilaian
Daya Tarik 1	menyusahkan	menyenangkan	0.8	Positif
Daya Tarik 2	baik	buruk	0.5	Positif
Daya Tarik 3	tidak disukai	menggembirakan	0.1	Positif
Daya Tarik 4	tidak nyaman	nyaman	-0.1	Negatif
Daya Tarik 5	atraktif	tidak atraktif	-0.4	Negatif
Daya Tarik 6	ramah pengguna	tidak ramah pengguna	0.5	Positif
Daya Tarik			0.233	Positif

Daya Tarik adalah tahapan yang dilakukan untuk melihat kesan pengguna secara menyeluruh terhadap aplikasi Maxim, yaitu apakah pengguna suka dengan aplikasi Maxim atau tidak. Hasil yang didapatkan pada Tabel 5 adalah positif, kecuali pada pertanyaan tidak nyaman/nyaman dan atraktif/tidak atraktif. Hal ini menandakan bahwa aplikasi Maxim memiliki Daya Tarik bagi pengguna.

Tabel 6: Nilai Rataan Skala Kejelasan

Atribut	Indikator		Mean	Evaluasi Penilaian
Kejelasan 1	tak dapat dipahami	dapat dipahami	1.6	Positif
Kejelasan 2	jelas	membingungkan	0.9	Positif
Kejelasan 3	rumit	sederhana	0.9	Positif
Kejelasan 4	mudah dipelajari	sulit dipelajari	0.8	Positif
Kejelasan			1.055	Positif

Kejelasan adalah skala yang menekankan pada kemudahan pengguna dalam menggunakan aplikasi Maxim, yaitu apakah pengguna bisa menggunakan Maxim dengan mudah atau tidak. Hasil yang didapatkan pada Tabel 6 adalah positif, hal ini berarti pengguna bisa dengan mudah menggunakan aplikasi Maxim.

Tabel 7: Nilai Rataan Skala Efisiensi

Atribut	Indikator		Mean	Evaluasi Penilaian
Efisien 1	tidak efisien	efisien	0.8	Positif
Efisien 2	tidak praktis	praktis	0.4	Positif
Efisien 3	terorganisasi	berantakan	0.2	Positif
Efisien 4	cepat	lambat	1	Positif
Efisien			0.605	Positif

Efisiensi adalah tahapan untuk mengukur apakah pengguna bisa menyelesaikan suatu tugas tepat waktu atau tanpa menghabiskan waktu yang banyak dan tidak memerlukan banyak usaha. Pada Tabel 7, nilai yang didapatkan adalah positif. Hal ini berarti pengguna bisa menyelesaikan suatu tugas dalam aplikasi Maxim dengan efisien dan tanpa memerlukan banyak usaha.

Tabel 8: Nilai Rataan Skala Ketepatan

Atribut	Indikator		Mean	Evaluasi Penilaian
Ketepatan 1	tak dapat diprediksi	dapat diprediksi	-0.9	Negatif
Ketepatan 2	menghalangi	mendukung	-0.8	Negatif
Ketepatan 3	aman	tidak aman	-0.8	Negatif
Ketepatan 4	memenuhi ekspektasi	tidak memenuhi ekspektasi	-0.8	Negatif
Ketepatan			-0.83	Negatif

Ketepatan adalah skala yang mengukur tingkat kontrol pengguna saat berinteraksi dengan aplikasi Maxim atau apakah ada interaksi antara aplikasi dan pengguna. Hasil yang didapatkan adalah negatif dan berarti pengguna aplikasi Maxim masih belum merasakan adanya interaksi antara pengguna dan aplikasi.

Tabel 9: Nilai Rataan Skala Stimulasi

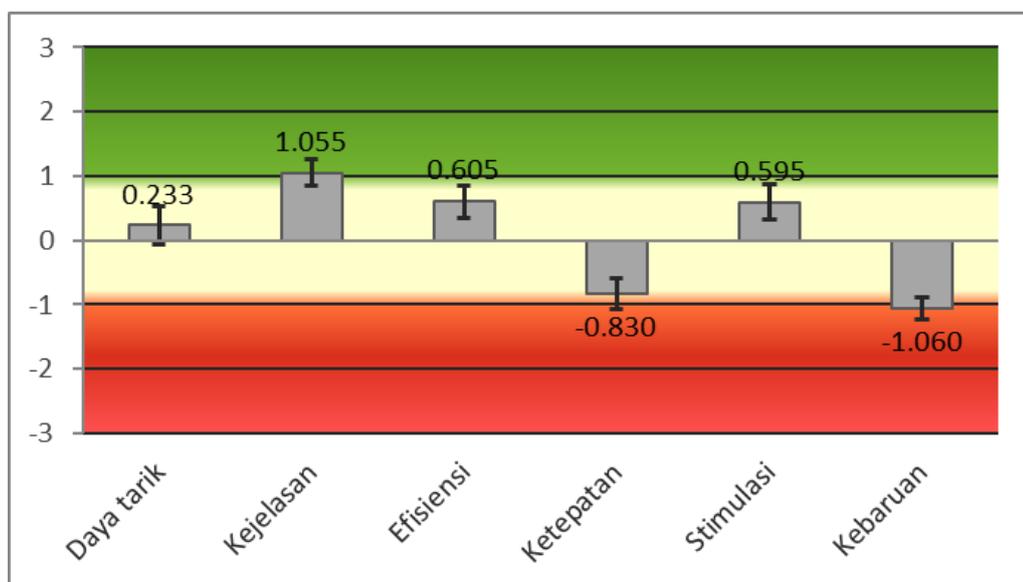
Atribut	Indikator		Mean	Evaluasi Penilaian
Stimulasi 1	bermanfaat	kurang bermanfaat	0.9	Positif
Stimulasi 2	membosankan	mengasyikkan	0.6	Positif
Stimulasi 3	tidak menarik	menarik	0.1	Positif
Stimulasi 4	memotivasi	tidak memotivasi	0.8	Positif
Stimulasi			0.595	Positif

Stimulasi adalah tahapan yang mengukur apakah pengguna senang menggunakan aplikasi Maxim atau tidak dan mengukur apakah aplikasi Maxim bermanfaat atau tidak. Hasil yang didapatkan adalah pengguna aplikasi Maxim merasa senang ketika sedang menggunakan aplikasi.

Tabel 10: Nilai Rataan Skala Kebaruan

Atribut	Indikator		Mean	Evaluasi Penilaian
Kebaruan 1	kreatif	monoton	-0.9	Negatif
Kebaruan 2	berdaya cipta	konvensional	-0.9	Negatif
Kebaruan 3	konservatif	inovatif	-1.6	Negatif
Kebaruan 4	lazim	terdepan	-0.8	Negatif
Kebaruan			-1.06	Negatif

Kebaruan adalah pengukuran terhadap inovasi dan kreativitas dari aplikasi Maxim yang mengakibatkan pengguna ingin menggunakan aplikasi Maxim. Hasil yang didapatkan adalah negatif dan berarti bahwa aplikasi Maxim belum kreatif dan belum cukup inovatif bagi pengguna.



Gambar 3: Nilai Rataan UEQ

Gambar 3 adalah grafik yang menunjukkan hasil evaluasi pengukuran tingkat pengalaman pengguna menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)

pada aplikasi Maxim. Data didapat setelah menyebar kuesioner kepada 50 responden melalui Google Form. Berikut adalah hasil yang di dapat:

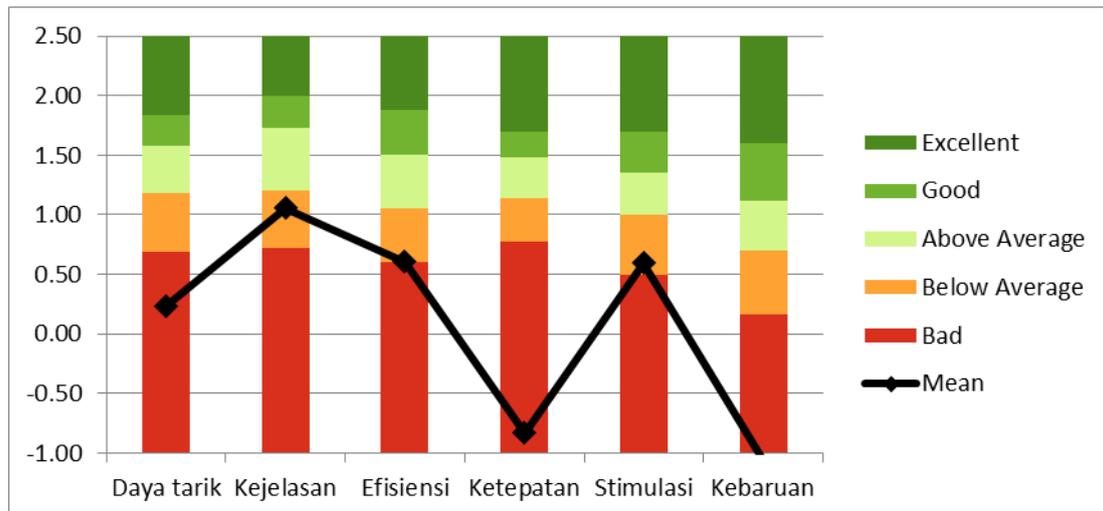
1. Skala Daya Tarik berada pada area berwarna kuning dan mendapatkan nilai positif. Hal ini menandakan bahwa Daya Tarik berada pada tingkatan netral atau bisa dikatakan Daya Tarik aplikasi Maxim sudah cukup baik, menyenangkan, mengembirakan, dan juga ramah pengguna. Tapi masih belum cukup baik dalam hal kenyamanan serta atraktif.
2. Skala Kejelasan berada pada area berwarna hijau yang menandakan bahwa Kejelasan mendapat nilai yang baik. Artinya aplikasi Maxim dapat dipahami, sederhana, jelas, dan mudah dipelajari.
3. Skala Efisiensi berada pada area berwarna kuning dan mendapat nilai positif. Efisiensi berada pada tingkatan netral atau cukup baik. Artinya aplikasi Maxim dapat dikatakan cukup efisien, praktis, cepat, dan terorganisasi.
4. Skala Ketepatan mendapatkan nilai negatif dan diagram berada pada area berwarna merah. Ketepatan berada pada tingkatan buruk atau belum cukup baik. Yang dimana menandakan bahwa aplikasi Maxim masih kurang dapat diprediksi, cukup menghalangi, dan juga belum dapat memenuhi ekpektasi serta keamanannya masih belum cukup baik.
5. Skala Stimulasi berada pada tingkatan netral yang ditandai dengan diagram yang berada pada area berwarna kuning. Yang artinya bahwa aplikasi Maxim cukup bermanfaat, memotivasi, mengasyikkan, dan juga cukup menarik.
6. Skala Kebaruan mendapatkan nilai atau angka negatif dengan indikasi diagram berada pada area berwarna merah. Ini artinya aplikasi Maxim masih cukup monoton, mengusung konsep lama, dan biasa saja.

Setelah menghitung nilai rata-rata atau mean dari masing-masing skala, akan dilakukan pengukuran *benchmark* atau membandingkan data yang sudah ada dengan nilai tolak ukur yang sudah ditetapkan. Tahap ini sangat penting untuk melihat apakah aplikasi Maxim sudah cukup baik bagi pengguna atau belum. Berikut adalah *benchmark* dari aplikasi Maxim:

Tabel 11: *Benchmark* aplikasi Maxim

Scale	Mean	Comparisson to benchmark	Interpretation
Daya tarik	0.23	Bad	In the range of the 25% worst results
Kejelasan	1.06	Below Average	50% of results better, 25% of results worse
Efisiensi	0.61	Below Average	50% of results better, 25% of results worse
Ketepatan	-0.83	Bad	In the range of the 25% worst results
Stimulasi	0.60	Below Average	50% of results better, 25% of results worse
Kebaruan	-1.06	Bad	In the range of the 25% worst results

Benchmark pada tabel 11 kemudian diubah ke bentuk diagram untuk mempermudah pengambilan keputusan dari 6 skala. Diagram bisa dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4: Diagram *Benchmark* Aplikasi Maxim

Gambar 4 menunjukkan bahwa tingkat pengalaman pengguna terhadap aplikasi Maxim belum cukup baik. Dari 6 skala yang ada, semuanya mendapatkan hasil yang kurang baik. Kejelasan, Efisiensi, dan Stimulasi mendapat nilai dibawah rata-rata atau *Below Average*. Sedangkan 3 skala lainnya, yaitu Daya Tarik, Ketepatan dan Kebaruan mendapat nilai *Bad* atau Buruk.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, kesimpulan yang didapat adalah sebagai berikut:

1. Data akhir yang didapatkan adalah pengguna belum cukup puas dengan aplikasi Maxim Nilai yang didapatkan masing-masing skala adalah Daya Tarik bernilai 0.23 (buruk), Kejelasan bernilai 1.06 (dibawah rata-rata), Efisiensi bernilai 0.61 (dibawah rata-rata), Ketepatan bernilai -0.83 (buruk), Stimulasi bernilai 0.60 (dibawah rata-rata) dan Kebaruan bernilai -1.06 (buruk).
2. Berdasarkan diagram *Benchmark*, aspek yang perlu diperbaiki adalah aspek kebaruan, aspek ketepatan dan aspek daya tarik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Erlin Setyaningsih, Ego Ismawan, and Taufik Hidayat, "Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Maxim di Balikpapan," *j-Sim: Jurnal Sistem Informasi*, vol. 3.1. 33-38, 2020.
- [2] R. Donaroe Munthe, K. Candra Brata, and L. Fanani, "Analisis User Experience Aplikasi Mobile Facebook (Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Brawijaya)," 2018. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [3] S. Rasio Henim and R. Perdana Sari, "Jurnal Politeknik Caltex Riau Evaluasi User Experience Sistem Informasi Akademik Mahasiswa pada Perguruan Tinggi Menggunakan User Experience Questionnaire," 2020. [Online]. Available: <https://jurnal.pcr.ac.id/index.php/jkt/>
- [4] Anggaraini Risma, "Analisis Kualitas Pengalaman Pengguna Aplikasi ISX Pada PT Indotirta Sriwijaya Perkasa dengan metode User Experience Questionnaire (UEQ)," Universitas Multi Data Palembang. 2023.
- [5] V. Rinaldy Leonard, B. Zaman, S. Bahri, T. Informatika, and S. Kharisma Makassar, "PERANCANGAN ULANG UI/UX PADA WEBSITE LELANGYUK MENGGUNAKAN PENDEKATAN USER CENTERED DESIGN," *JTRISTE*, vol. 9, no. 1, pp. 31–45, 2022, [Online]. Available: <https://lelangyuk.com>
- [6] idcloudhost, "User Experience (UX): Fungsi, dan Cara Kerjanya," IDCloudHost. Nov. 2019. .
- [7] R. Yuwono, A. Wibowo, S. Hadi Wijoyo, and R. I. Rokhmawati, "Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Mobile Banking di Indonesia Dengan Menggunakan Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi pada JakOne Mobile dan BCA Mobile)," 2019. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [8] M. Schrepp, "User Experience Questionnaire Handbook Version 2 No Project View project UEQ+ = Extension of the User Experience Questionnaire View project," 2016. [Online]. Available: <https://www.researchgate.net/publication/303880829>
- [9] K. Nur Cahyo and E. Riana, "Perancangan Sistem Informasi Pengelolaan Kuesioner Pelatihan Pada PT Brainmatics Cipta Informatika," *Journal of Information System Research (JOSH)*, vol. 1.1. 45-53, 2019.
- [10] Januar Dio Brata, Isna Yuningsih, and Agus Iwan Kesuma, "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Samarinda", *Forum Ekonomi*, vol. 19. 69-81. 2017
- [11] D. Pilendia, S. Muhammadiyah, and S. Penuh, "PEMANFAATAN ADOBE FLASH SEBAGAI DASAR PENGEMBANGAN BAHAN AJAR FISIKA : STUDI LITERATUR," 2020. [Online]. Available: <http://ejournal.stkip-mmb.ac.id/index.php/pgsd/login>