

Analisis Usability dan Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi pemesanan Budget Hotel Menggunakan User Experience questionnaire (UEQ) (Studi Kasus Pada Airy Rooms)

Ike Kusuma Putri¹, Satrio Hadi Wijoyo², Yusi Tyroni Mursityo³

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya
Email: ¹ikeputri@student.ub.ac.id, ²satriohadi@ub.ac.id, ³yusi_tyro@ub.ac.id

Abstrak

PT Airy Nest Indonesia (AiryRooms) adalah perusahaan yang menyediakan layanan pemesanan *budget hotel* berbasis *online* di Indonesia. Dalam hal peringkat aplikasi *mobile* AiryRooms menempati peringkat ke-6 di AppStore dan ke-5 di PlayStore, sedangkan aplikasi *budget hotel* lain mendapat peringkat di bawahnya. Meski telah mendapat antusiasme dan mencapai jumlah pengguna yang cukup banyak, namun dari wawancara dan observasi *feedback* yang telah dilakukan peneliti terdapat masalah yang terjadi pada saat penggunaan dan adanya persepsi negatif pengguna aplikasi AiryRooms. Oleh sebab itu perlu adanya analisis untuk mengidentifikasi masalah yang ditemukan lebih lanjut, dan juga melakukan pengukuran agar dapat mengetahui tingkat kecepatan, kemudahan dan tingkat kepuasan pengguna. Untuk mengukur tingkat kegunaan (*Usability*) penelitian ini menggunakan pengujian *scenario* dan wawancara langsung kepada pengguna Airy Rooms. Selain itu agar mengetahui tingkat kepuasan pengguna dihitung menggunakan kuesioner *System Usability Scale* (SUS) dan untuk mengukur tingkat pengalaman pengguna dikumpulkan berbagai persepsi menggunakan kuesioner *User Experience Questionnaire* (UEQ) dengan 6 skala yaitu: *attractiveness*, *stimulation*, *perspicuity*, *dependability*, *efficiency*, dan *novelty*. Dari hasil pengujian *usability* menunjukkan aspek *efficiency* sebesar 82% yang berarti dalam kategori baik, *effectiveness* sebesar 89% yang berarti diatas rata-rata dari standar nilai 78% dan *satisfaction* menunjukkan hasil mencapai nilai 78 yang berarti masuk dalam kategori *Acceptable*. Selain itu hasil dari pengukuran pengalaman pengguna pada *benchmark* UEQ skala *novelty* mendapat nilai dibawah rata-rata yaitu 0.667, pengguna menganggap tampilan aplikasi monoton serta layanan transaksi yang tersedia dianggap kurang meskipun aplikasi Airy Rooms menyenangkan dan mudah digunakan.

Kata kunci: analisis, *user experience*, *usability*, *SUS*, *UEQ*, *hotel budget*

Abstract

PT Airy Nest Indonesia (AiryRooms) is a company that provides reservation service of online budget hotel based in Indonesia. The application ranking of Airyrooms mobile take place sixth (6th) rank in the AppStore and fifth (5th) rank in the PlayStore, while other budget hotel applications get under rank below it. Even though it has reached the number of users and has received quite a lot of enthusiasm, however, from the results of interview and feedback observation that have been done by the researcher there are some problems occur during the use and users' negative perception of AiryRooms application. Therefore, it is necessary to identify the problems continuously to know what might be exist in the application, also to do measurements to know the level effectiveness, efficiency and users' satisfaction level. To measure the level of usability of this study, use a test scenario and direct interviews with Airy Rooms users. In addition, to determine the level of user satisfaction was calculated using the System Usability Scale (SUS) questionnaire and to measure the level of user experience collecting various opinions using the User Experience Questionnaire (UEQ) questionnaire with 6 scales: *attractiveness*, *stimulation*, *perspicuity*, *dependability*, *efficiency*, and *novelty*. The results of usability testing showed efficiency of 82% which means in good category, effectiveness is 89% which means above the average of the standard value of 78% and satisfaction shows results reaching a value of 78 which means on the category *Acceptable*. In addition, the results of measuring user experience on the novelty scale of the UEQ benchmark are below the average of 0.667, users consider the appearance of monotonous

applications and available transaction services to be considered lacking even though the Airy Rooms application is fun and easy to use.

Keywords: *analysis, user experience, usability, SUS, UEQ, hotel budget*

1. PENDAHULUAN

Layanan internet berkembang pesat di sektor perjalanan & pariwisata telah berdampak pada bagaimana bisnis terhubung ke konsumen secara efektif. Konsumen sekarang cenderung melakukan perencanaan dan pemesanan hotel dengan mudah melalui situs web atau aplikasi *mobile*. Memanfaatkan internet untuk mempromosikan juga menjual produk beserta jasa sudah banyak perusahaan melakukannya, hal ini sering disebut dengan istilah *e-commerce*. Bidang akomodasi telah banyak bermunculan aplikasi *e-commerce* pemesanan *budget hotel* yang menggunakan layanan yang berbasis aplikasi diantaranya seperti AiryRooms, NidaRoom, ZenRooms dan RedDoorz yang menyediakan pemesanan hotel murah secara online (Techinasia, 2018).

PT Airy Nest Indonesia (AiryRooms) adalah perusahaan yang menyediakan layanan pemesanan *budget hotel* berbasis *online* di Indonesia. Pengguna AiryRoom saat ini semakin berkembang di tandai oleh jumlah unduhan total aplikasi sudah mencapai lebih dari angka 1 juta kali unduhan (Play Store, 2019). Dalam hal peringkat aplikasi *mobile* Airy Rooms menempati peringkat ke-6 di AppStore dan ke-5 di PlayStore, sedangkan aplikasi *budget hotel* lain mendapat peringkat di bawahnya. Meski telah mencapai jumlah pengguna dan mendapat antusiasme yang cukup banyak, namun dari wawancara dan observasi *feedback* yang telah dilakukan peneliti terdapat masalah yang terjadi pada saat penggunaan dan adanya persepsi negatif pengguna aplikasi AiryRooms adanya perbedaan harga yang tertera diawal dengan proses selanjutnya, kekecewaan pengguna sebab tidak adanya menu untuk pembatalan atau pergantian jadwal, adanya pengguna kesulitan dengan metode pembayaran yang diberikan, pengguna merasa tampilan aplikasi monoton, adanya pengguna yang mengalami kesulitan saat penginputan data pemesan, terdapat pengguna tidak bisa mencari lokasi yang diinginkan, dan adanya pengguna yang mengalami kesulitan memilih tanggal dan memfilter harga.

Masalah yang disebutkan tersebut termasuk pada *usability* dan *user experience* aplikasi AiryRooms. *Usability* mengarah pada pengguna

dapat menggunakan dan mempelajari produk untuk mencapai tujuannya dan kepuasan mereka terhadap penggunaan produk (ISO 9241-11, 1998). *Usability* dan *user experience* berada didalam cakupan yang sama namun mempunyai makna berbeda. *User experience* menjelaskan perasaan pengguna saat mereka menggunakan produk atau system, sedangkan *usability* fokus pada *user friendliness* dan efisiensi antarmuka system tersebut. *Usability* menjadi suatu bagian dari *user experience* yang mempunyai fungsi signifikan yang berhubungan dengan pengalaman menyenangkan dan efektif (Gube, 2010). Oleh sebab itu perlu adanya evaluasi untuk mengidentifikasi masalah yang ditemukan untuk mengetahui apasaja yang mungkin terdapat dalam aplikasi, serta melakukan pengukuran agar mengetahui tingkat kecepatan, kemudahan dan tingkat kepuasan pengguna Airy Rooms.

Penelitian sebelumnya tentang evaluasi aplikasi *website* AiryRooms.com, dimana dalam penelitian tersebut mengukur kualitas layanan menurut persepsi dan respon dari pengguna antara tingkat kinerja *website* dan tingkat kepentingan (harapan) *website* dengan menggunakan metode *webqual 4.0* dan *importance and Performance Analysis (IPA)*. Penelitian sebelumnya menggunakan *website* Airy Rooms, namun dalam penelitian ini penulis menggunakan aplikasi *mobile* Airy Rooms sebagai objek penelitian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *usability testing*, dilakukan dengan cara pengujian *scenario* dan wawancara secara langsung kepada pengguna agar mendapat persepsi setelah menggunakan aplikasi. Selain itu kepuasan pengguna dihitung menggunakan *System Usability Scale (SUS)* dan dalam mengukur tingkat pengalaman pengguna dikumpulkan berbagai persepsi menggunakan kuesioner *User Experience Questionnaire (UEQ)* yang merupakan kuesioner respon pengguna untuk mengutarakan perasaan, kesan, dan sikap ketika berinteraksi dengan suatu produk dengan 6 skala yaitu, *Stimulation, Dependability, Perspicuity, Attractiveness, Efficiency* dan *Novelty*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *usability level* penggunaan aplikasi dalam aspek *efficiency, effectiveness* dan *satisfaction* serta

mengetahui level *user experience* menurut persepsi pengguna aplikasi Airy Rooms.

2. LANDASAN PUSTAKA

Terdapat penelitian yang relevan untuk mendukung penelitian ini. Referensi pertama adalah penelitian oleh Norshahila Ibrahim dan Wan Fatimah Wan Ahmad (2015), dalam penelitiannya tersebut peneliti melakukan pengujian untuk dapat mengakses signifikansi dan dampak dari aplikasi seluler MFolktales (Aplikasi cerita rakyat) terhadap pengguna akhir. Pada penelitian tersebut juga menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dengan 6 elemen yaitu: *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *stimulation*, *dependability* dan *novelty* dengan pengukuran skala 1 hingga 7. Urutan nilai positif dan nilai negative setiap item secara acak dalam kuisioner. Hasil dari penelitian evaluasi adalah mean scale menunjukkan semua elemen mendapatkan kesan positif. Di sisi lain *Cronbachs Alfa-Coefficient* menunjukkan nilai konsistensi yang tinggi sedangkan grafik benchmark menunjukkan elemen rata-rata memiliki kualitas yang relatif baik terhadap produk lainnya.

Pada referensi kedua yang menjadi rujukan adalah penelitian yang dilakukan oleh Asma Alhussayena dan Weaam Alrasheda (2015), dalam penelitiannya ini peneliti mengevaluasi pengalaman pengguna (UX) anak-anak ketika berinteraksi dengan situs web pendidikan dan hiburan. Pada penelitian ini menggunakan metode observasi di mana para peneliti berada di ruangan dengan pengguna berguna khususnya dengan anak-anak karena perilaku mereka mencerminkan perasaan mereka. Metode kualitatif mampu menangkap bagian yang menyenangkan dan menarik dari perangkat lunak yang sedang dievaluasi. Metode yang lebih formal adalah penggunaan survei kuantitatif di mana pertanyaan dikembangkan dengan hati-hati sehingga mereka jelas dan tidak ambigu dan jawabannya dalam bentuk skala "Smilyometer". Hasil dari penelitian menunjukkan perbedaan antara anak-anak muda dan yang lebih tua dalam hal bagian situs web favorit mereka.

Kemudian referensi ketiga adalah penelitian yang dilakukan oleh Mashail Alkhomsan dan Alaa Al-Arjan (2015), dalam penelitian ini peneliti melakukan pengujian untuk mengevaluasi kegunaan aplikasi Twitter

pada platform Android terutama bagi orang tua yang menderita masalah terkait usia. Metode evaluasi menggunakan *Morae Tool* untuk mengumpulkan data dari perspektif pengguna. Dalam penelitian ini, berfokus pada tiga atribut: Efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna. Hasil skor kepuasan penelitian ini memperoleh 44,75%, skor kepuasan yang rendah menunjukkan bahwa pengguna lansia menghadapi kesulitan dalam menggunakan aplikasi ini.

Referensi keempat adalah penelitian yang dilakukan Natasha Adelia dan Prasetyo (2016), pada penelitiannya menggunakan *online shop* di Indonesia seperti Elevenia, Tokopedia, Qoo10, Bukalapak dan Rakuten. Didalam penelitian ini dilakukan untuk dapat meneliti persepsi pelanggan pada beberapa *e-commerce*. Penelitian tersebut didasarkan pada aspek yang terdapat pada webqual 4.0 diantaranya, *information quality*, *trust* dan *empathy*. Hasil pengujian didapat bahwa *website* Tokopedia ialah yang paling diminati dan banyak digunakan oleh pengguna disusul dengan Bukalapak, Elevenia, Qoo10 dan Rakuten berada ditempat terakhir.

Lalu referensi kelima adalah penelitian yang dilakukan oleh W.C. Sia dan R.A. (2017), dalam penelitiannya tersebut peneliti melakukan pengujian untuk dapat mengidentifikasi masalah kegunaan (*usability*) situs web Wendy dan mengevaluasi masalah berdasarkan *efficiency*, *effectiveness* dan *satisfaction*. Berdasarkan studi pengalaman pengguna yang dilakukan, situs web pengiriman online Wendy mengalami kesalahan (*Error*) 147, 25, 12 dan 2 untuk organisasi konten, *heading*, judul dan label, masing-masing *screen-based control* dan tampilan teks, dengan skor SUS rata-rata 41,38% dan skor peringkat SMEQ rata-rata 47,69 menghasilkan pengalaman pengguna yang buruk.

Selain itu referensi terakhir yaitu penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Luthfi (2018), penelitian tersebut melakukan pengujian dengan tujuan untuk membandingkan ketiga *website* menggunakan 2 macam metode yaitu analisis secara subjektif dan objektif. Pertama di lakukan secara objective dengan pengujian secara langsung kepada peserta dengan uji *scenario* dengan parameter *task completed*, *error during tasks performance*, *times percompleted task* dan *number of clicks durings tasks compeltion*. Secara subjektif menggunakan kuisioner UEQ yaitu *Attractiveness*, *Stimulation*, *Perspicuity*, *Dependability*, *Efficiency* dan *Novelty*. Hasil

analysis dari penelitian menunjukkan bahwa penelitian secara *objective* menunjukkan nilai keberhasilan cukup tinggi walaupun peserta uji baru pertama kalinya mengoperasikan aplikasi. Dari kedua pengujian telah diketahui bahwasanya *website* blibli.com lebih baik dibanding Lazada.co.id dan juga JD.id.

Menurut ISO 9241 – 11 (1998) *Usability* adalah sejauh mana sebuah produk dapat di gunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan tertentu dengan cara efektif,efisiensi dan pengguna menjadi puas dalam konteks penggunaan. Secara umum pengertian *Usability* adalah atribut dari kualitas yang dipergunakan untuk mengevaluasi bagaimana mudah sebuah antarmuka dioperasikan. Dari penjelasan tersebut didapatkan 3 aspek *usability* menurut ISO (1998) yaitu (1) *Effectiveness*, yaitu kelengkapan serta ketepatan pengguna untuk mencapai tujuannya. (2) *Efficiency*, yaitu sumber daya yang dipergunakan pengguna untuk mencapai tujuannya. (3) *Satisfaction*, yaitu keterbebasan pengguna dari rasa tidak nyaman.

Pada pengukuran aspek efektifitas menggunakan tingkat penyelesaian dan tingkat kesalahan. Persamaan 1 merupakan cara menghitung tingkat kesalahan atau *error rate* (Sauro & Kindlund, 2005).

$$\text{Tingkat error rate } T_x = \frac{\text{Total Kesalahan}}{\text{Total Kesempatan}} \quad (1)$$

Efektivitas didapatkan dengan mengukur tingkat penyelesaian (*completion rates*). Efektifitas direpresentasikan kedalam sebuah presentase perhitungan Persamaan 2 (Mifsud, 2015).

$$\text{Tingkat penyelesaian} = \frac{\text{Tugas berhasil selesai}}{\text{Total tugas dikerjakan}} \times 100\% \quad (2)$$

Efisiensi didapat menggunakan cara mengitung efisiensi relative keseluruhan seperti Persamaan 3 berikut (Sergeev, 2010).

$$\text{Efisiensi relative keseluruhan} = \frac{\sum_{j=1}^R \sum_{i=1}^N n_{ij} t_{ij}}{\sum_{j=1}^R \sum_{i=1}^N t_{ij}} \times 100 \quad (3)$$

Efisiensi mempergunakan rasio waktu yang diperlukan untuk dapat menyelesaikan tugas dan terkait dengan jumlah waktu keseluruhan pengguna habiskan. Detail Persamaan 2.2 sebagai berikut: $R_j=1$ adalah peserta uji ke- j , $N_i=1$ adalah tugas ke- i jawaban pada tugas ke- j oleh peserta uji ke- j dimana jawaban berupa angka biner yaitu 0 Jika peserta uji gagal menyelesaikan tugas atau 1 jika peserta uji berhasil menyelesaikan. Terakhir yaitu t_{ij} adalah

waktu yang peserta uji habiskan dalam menyelesaikan tugas ke- i oleh peserta uji ke- j (Waktu satuan detik).

System Usability Scale (SUS) merupakan metode pengujian kebergunaan yang menyediakan alat ukur yang dapat diandalkan dan cepat (Brooke, 1996). Kuesioner SUS ialah skala sederhana yang terdapat 10 item didalamnya dengan 5 opsi untuk setiap pernyataan, mulai dari setuju hingga sangat tidak setuju. Pernyataan SUS dapat dihitung dengan Persamaan 4 yang setiap pernyataanya di simbolkan oleh Q1 sampai Q10.

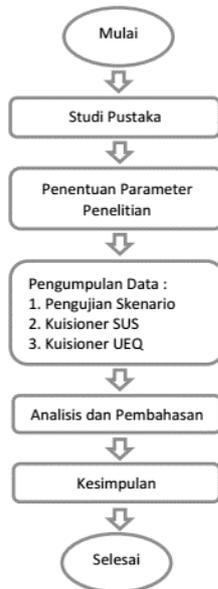
$$\begin{aligned} SUS = & ((Q1 - 1) + (5 - Q2) + (Q3 - 1) + (5 - Q4) \\ & + (Q5 - 1) + (5 - Q6) + (Q7 - 1) + (5 - Q8) \\ & + (Q9 - 1) + (5 - Q10)) \times 2.5 \end{aligned} \quad (4)$$

Sesuai dengan ISO 9241-210 (2009), di katakan *user experience* merupakan suatu respon serta persepsi seseorang yang dihasilkan dari prediksi dan penggunaan dari suatu *system*, *product* ataupun *services*. Definisi lainnya menyebut *user experiences* merupakan keseluruhan aspek interaksi pengguna dengan layanan, produk serta perusahaannya (Norman, 2016). Pada penelitian ini pengalaman pengguna dihitung dengan kuesioner *user experiences questionnaire* (UEQ).

User experiences questionnaire (UEQ) adalah sebuah *tools* pengolahan data *survey* terkait dengan pengalaman pengguna yang mudah digunakan, valid, dan terpercaya serta dapat dipergunakan untuk melengkapi data metode evaluasi penilaian subjektif (Laughwitz, HeId, & schrepp, 2008). Kuesioner UEQ memiliki 6 skala dengan jumlah 26 item pernyataan yaitu: (1) *Attractiveness*: Seberapa produk menarik secara keseluruhan menurut persepsi pengguna. (2) *Perspiciuity*: Seberapa produk digunakan dengan mudah oleh pengguna. (3) *Efficiency*:seberapa produk dapat dipergunakan tanpa usaha yang tidak perlu. (4) *Dependability*: Seberapa besar pengguna merasakan ketepatan dengan kontrol yang dimiliki. (5) *Stimulation*: Seberapa mengasyikan suatu produk dan memotivasi pengguna untuk menggunakan product. (6) *Novelty*: Seberapa kreatif dan inovatif suatu product menurut persepsi pengguna.

3. METODOLOGI

Tahapan berikut yang harus dilakukan dalam menganalisis *usability* dan *user experiences* pada aplikasi Airy Room. Alur penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1 berikut:



Gambar 1. Alur Tahapan Penelitian

Penelitian dimulai dari membahas teori apasaja yang dipergunakan dalam mendukung dan untuk pemahaman kepastakaan yang relevan dengan analisis penelitian.

Selanjutnya penentuan parameter yang digunakan untuk mengumpulkan data *user experience* dan *usability* aplikasi Airy Rooms. Parameter dipergunakan untuk analisis secara objektif dilakukan dengan mengukur nilai efisiensi dan efektivitas yang ditunjukkan pada Tabel 1 (Zazelenchuk, 2008).

Tabel 1. Parameter Pengujian Skenario

Parameter	Keterangan
<i>Tasks Completed</i>	Jumlah tugas berhasil yang diselesaikan pengguna saat pengujian
<i>Error During Tasks Performances</i>	Jumlah kesalahan ditengah pengujian yang pengguna lakukan
<i>Times per completed tasks</i>	Waktu menyelesaikan setiap tugas yang dibutuhkan pengguna selama pengujian
<i>Number of clicks during tasks Compeltion</i>	Jumlah “klik” pengerjaan tugas selama pengujian yang dilakukan oleh pengguna

Pengumpulan data pada analisis secara objektif dilakukan menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) untuk dapat mengukur pengalaman pengguna aplikasi Airy Rooms. Parameter analisis UEQ dipergunakan pada analisis secara objektif ditunjukkan pada Tabel 2 (Schreep, 2018).

Tabel 2. Parameter Kuesioner UEQ

Variabel	Indikator
<i>Attractiveness</i>	- Annoying/enjoyables
	- Good/bads
	- Unlikeables/pleasing
	- Unpleasant/pleasants
	- Attractives/unattractive
<i>Perspiciuity</i>	- Friendly/unfriendlys
	- Not understandables/understandable
	- Easy to learns/difficult to learn
<i>Efficiency</i>	- Complicateds/easy
	- Clear/confusings
	- Fasts/slow
<i>Efficiency</i>	- Inefficient/efficients
	- Impractical/practicals
	- Organizeds/cluttered
<i>Dependability</i>	- Unpredictable/predictable
	- Obstructive/supportives
	- Secure/not secures
	- Meets expectations/does nots meets expectationss
<i>Stimulation</i>	- Valueables/inferior
	- Boring/exitings
	- Not interesting/interesting
	- Motivatings/demotivating
<i>Novelty</i>	- Creative/dulls
	- Inventives/conventional
	- Usual/leading edges
	- Conservative/innovatives

Pengujian skenario dilakukan terhadap responden yang kriterianya sudah di tentukan sebelumnya. Responden atau peserta uji pengujian skenario di minta menyelesaikan semua tugas yang diberikan. Peneliti sendiri yang memberi tugas harus mengamati sekaligus mendampingi setiap proses tahapan pengujian skenario yang dilakukan peserta uji. Sedangkan kuesioner SUS dilakukan setelah peserta uji selesai melakukan semua proses pengujian seknario. Pengujian scenario berjumlah 9 orang untuk di ujikan pada Airy Rooms dan 30 orang untuk kuesioner *User Experience Questionnaire* (UEQ) (9 orang diantaranya merupakan responden yang mengikuti uji skenario *usability*).

Penelitian ini menggunakan peserta uji dan responden kuesioner dengan kategori umur berdasarkan presentase pengguna e-commerce terbanyak. Dalam data situs statista bahwa presentase pengguna e-commerce paling banyak pada rentang usia 18–4 tahun. Umur tersebut di bagi berdasarkan 3 (tiga) kategori yaitu 18-24 tahun, 25-34 tahun, 35-44 tahun. Pengumpulan data mulai dilaksanakan pada 9 April 2019 di Malang, dengan melakukan pengujian skenario dan penyebaran kuesioner secara langsung.

Pada kuesioner UEQ menggunakan 9 responden yang sudah mengikuti pengujian skenario dan di tambah 21 responden yang merupakan pengguna aplikasi Airy Rooms, Sehingga jumlah responden untuk kuesioner UEQ yaitu 30 orang. Jumlah tersebut mengadaptasi pada *handbooks* UEQ yang menyebut bahwa jumlah minimal responden yaitu 20 orang (Schreep, 2018). Berikut merupakan daftar pernyataan kuesioner UEQ dapat dilihat pada Gambar 2.

	1	2	3	4	5	6	7		
menyusahkan	○	○	○	○	○	○	○	menyenangkan	1
tak dapat dipahami	○	○	○	○	○	○	○	dapat dipahami	2
kreatif	○	○	○	○	○	○	○	monoton	3
mudah dipelajari	○	○	○	○	○	○	○	sulit dipelajari	4
bermanfaat	○	○	○	○	○	○	○	kurang bermanfaat	5
membosankan	○	○	○	○	○	○	○	mengasyikkan	6
tidak menarik	○	○	○	○	○	○	○	menarik	7
tak dapat diprediksi	○	○	○	○	○	○	○	dapat diprediksi	8
cepat	○	○	○	○	○	○	○	lambat	9
berdaya cipta	○	○	○	○	○	○	○	konvensional	10
menghalangi	○	○	○	○	○	○	○	mendukung	11
baik	○	○	○	○	○	○	○	buruk	12
rumit	○	○	○	○	○	○	○	sederhana	13
tidak disukai	○	○	○	○	○	○	○	menggembirakan	14
lazim	○	○	○	○	○	○	○	terdepan	15
tidak nyaman	○	○	○	○	○	○	○	nyaman	16
aman	○	○	○	○	○	○	○	tidak aman	17
memotivasi	○	○	○	○	○	○	○	tidak memotivasi	18
memenuhi ekspektasi	○	○	○	○	○	○	○	tidak memenuhi ekspektasi	19
tidak efisien	○	○	○	○	○	○	○	efisien	20
jelas	○	○	○	○	○	○	○	membingungkan	21
tidak praktis	○	○	○	○	○	○	○	praktis	22
terorganisasi	○	○	○	○	○	○	○	berantakan	23
atraktif	○	○	○	○	○	○	○	tidak atraktif	24
ramah pengguna	○	○	○	○	○	○	○	tidak ramah pengguna	25
konservatif	○	○	○	○	○	○	○	inovatif	26

Gambar 2. Daftar pertanyaan Kuesioner UEQ

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Terdapat dua aspek efisiensi yang mempengaruhi rata-rata Airy Rooms tidak mendapat nilai 100% melainkan bernilai 82% yaitu (1) *Number of Clicks During Tasks Completions* (Jumlah klik saat menyelesaikan tugas) dan (2) *Times per Completion* (Waktu untuk menyelesaikan tugas).

Penilaian *efficiency* dari 9 peserta uji pada aplikasi Airy Rooms mendapat nilai 82% yang dilakukan pada pengujian skenario. Menurut

Arikunto yang disitasi dari Saputra (2014) jika efisiensi berada pada rentang nilai 65% sampai 84% maka dapat di artikan bahwa efisiensi pada sebuah aplikasi termasuk didalam kategori baik.

Aspek efektifitas didapat melalui pengukurann tingkat penyelesaian dan tingkat kesalahan. Pada pengukuran tingkat kesalahan mendapat nilai 0,13 dari pengujian 9 peserta uji. Menurut Sauro (2012), rata-rata *error rate* atau tingkat kesalahan yang dilakukan pada pengujian kebergunaan atau *usability* yaitu sebesar 0,7, dimana nilai 0,13 masih di bawah rerata nilai yang seharusnya. Hal ini menunjukan bahwa tingkat kesalahan pengujia dapat dikatakan baik atau wajar karena tidak melebihi standart yang ada

Sedangkan hasil tingkat penyelesaian adalah sebesar 89%. Menurut Sauro (2012), rata-rata *completion rate* pada pengerjaan tugas saat pengujian *usability* sebesar 78%. Berdasar nilai yang didapatkan pengujian sebesar 89%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat penyelesaian masih di atas rata-rata nilai standart yang berarti efektivitas peserta uji saat menggunakan aplikasi Airy Rooms sudah tinggi.

Kepuasan pengguna atau *satisfaction* pada aplikasi Airy Rooms diperoleh menggunakan kuesioner *System Usability Scale* (SUS). Setelah dilakukan perhitungan tingkat kepuasan pengguna mendapat nilai sebesar 78 dari rentang 100. Skor SUS sebesar 78 termasuk kategori penilaian C atau masuk pada *Acceptable Good*, nilai tersebut menunjukan bahwa aplikasi Airy Rooms pasti bisa di terima oleh pengguna namun perlu adanya perbaikan agar menghilangkan masalah yang bisa berpengaruh pada nilai kepuasan maksimal pengguna.

Tabel 3 merupakan deskripsi permasalahan yang di ketahui pada saat dilakukan wawancara kepada responden peserta uji skenario.

Tabel 3. Permasalahan *usability* aplikasi Airy Rooms

Kode Masalah	Deskripsi Permasalahan	Responden
M01	Pada saat melakukan pemesanan kamar, peserta mengalami kesulitan saat pengisian identitas pemesan/tamu.	R1, R4, R9
M02	Peserta merasa perlu menambahkan metode pembayaran.	R2, R3, R5

M03	Adanya tombol tersembunyi karena terhlng notifikasi yang muncul pada saat konfrimasi pemesanan.	R3, R5
M04	Pada saat memilih tanggal peserta kesulitan mencari tombol untuk masuk ke tahap selanjutnya.	R7, R9
M05	Peserta kesulitan mencari button untuk memilah kamar sesuai jenis kamar tanpa menggunakan menu filter.	R7
M06	Peserta kebingungan untuk memilih kamar karena daftar kamar yang ditampilkan terlihat sama satu dengan yang lain.	R6
M07	Peserta tidak dapat melakukan pembatalan pemesanan jika sudah melakukan transaksi pembayaran karena tidak adanya menu pembatalan.	R4, R6

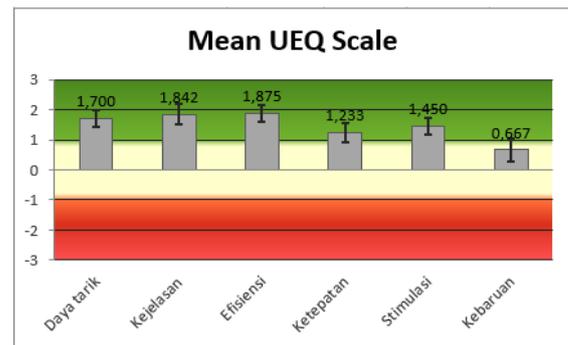
Menganalisis hasil kuesioner UEQ hal yang pertama kali di lakukan adalah mengkonfirmasi *Cronbach Alpha*. Terdapat peraturan menyebutkan >0.6 atau >0.7 merupakan level yang cukup (Schreep, 2018). Pengalaman pengguna atau *User experiences* Airy Rooms skala *Attractiveness* mendapat nilai *cronbach alpha* 0.88, *Efficiency* 0.70, *Stimulation* 0.71, *Dependability* 0.63, *Perspiciulty* 0.82, dan *Novelty* sebesar 0.58. Dengan nilainya tersebut mengidentifikasikan bahwa mempunyai konsistensi skala yang cukup. Pada skala *Novelty* bernilai rendah penyebabnya kemungkinan responden UEQ tidak dapat menginterepretasikan item pada skalanya (Schreep, 2018). Hasil pengukuran nilai rata - rata pengalaman pengguna terhadap 6 variable dengan 26 item pertanyaan di tunjukan oleh Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Pengukuran Skala UEQ

UEQ Quality	Skala UEQ	Variabel	Skala UEQ
<i>Attractiveness</i>	1,70	<i>Attractiveness</i>	1,700
<i>Pragmatic Quality</i>	1,65	<i>Perspiciulty</i>	1,842
		<i>Efficiency</i>	1,875
		<i>Dependability</i>	1,233
<i>Hedonic Quality</i>	1,06	<i>Stimulation</i>	1,450
		<i>Novelty</i>	0,667

Praqmatic quality menunjukkan persepsi dalam aspek teknis yang berfokus pada

tercapainya tujuan (fitur) didalam desain suatu system, produk ataupun layanan. Pengguna dapat mencapai tujuan yang diinginkan dapat dilakukan secara efisien dan cepat (*Efficiency*), tidak mengekang (*Dependability*) dan dapat dipahami (*Perspiciulty*). Sedangkan *hedonic quality* menunjukkan aspek nonteknis yang berhubungan dengan emosi pengguna terhadap suatu produk yang berpengaruh pada kesenangan yang memotivasi (*Stimulation*) dan desain produk yang baru (*Novelty*).



Gambar 3. Grafik Hasil Pengukuran Skala UEQ

Grafik pada Gambar 3 menunjukan penilaian *variable* skala *Attractiveness* bernilai positif yaitu 1,700. Menurut persepsi pengguna, aplikasi Airy Rooms mempunyai tingkat daya tarik yang baik sehingga pengguna merasa senang saat menggunakannya. Penilaian *Attractiveness* dipengaruhi oleh rasa menyenangkan dan rasa nyaman serta menarik ketika pengguna menggunakannya. Sehingga pengguna mempersepsikan Airy Rooms sebagai aplikasi yang mempunyai system mudah di operasikan, sederhana, dan membantu pengguna dalam mencari kamar *budget hotel* serta mendukung pemesanan hotel secara *online*.

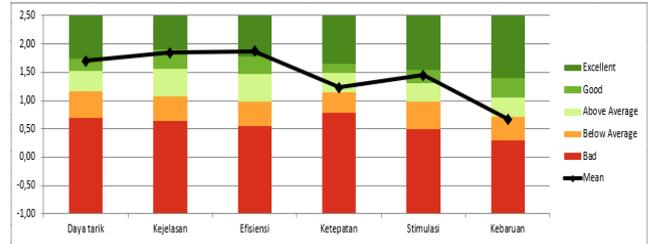
Skala penilaian *variable perspiciulty* juga mendapat nilai positif yaitu 1,842. Skala *Perspiciulty* menunjukan seberapa mudah Aplikasi Airy Rooms saat digunakan pengguna. Skala *perspiciulty* dipengaruhi aspek kemudahan untuk dapat dipahami, tingkat kesulitan, kemudahan untuk dapat dipelajari, dan tingkat kerumitan aplikasi. Airy Rooms mempunyai tampilan sederhana sehingga dapat dipergunakan oleh pengguna yang berasal dari berbagai latar belakang dan tidak membingungkan bagi pengguna untuk melakukan pemesanan secara *online*.

Variable skala *Efficiency* merepresentasi seberapa cepat pengguna dalam menyelesaikan

tujuannya dengan menggunakan aplikasi Airy Rooms. Skala *efficiency* menunjukkan kecepatan aplikasi Airy Rooms dapat membantu pengguna untuk menyelesaikan aktifitas memesan kamar *budget hotel*. Pengguna merasa bahwa tampilan Airy Rooms sangat terorganisir dan praktis ketika dipergunakan. Skala efisiensi menampilkan nilai rerata paling tinggi yakni 1.875 yang mengisyaratkan struktur system sistem Airy terasa telah sangat baik dan sudah cukup memenuhi kebutuhan dalam menuntaskan aktifitas penggunaanya.

Selanjutnya tingkat kessesuainan harapan, keamanan, tingkat kemudahan dapat diprediksi dan tingkat kehandalan untuk mendukung aktivitas pengguna ditunjukkan dalam skala *variable dependability*. Skala *dependability* (ketepatan) ditentukan sejauh mana interaksi pada aplikasi Airy Rooms dapat dikendalikan pengguna. Nilai skala *dependability* pengukuran UEQ berada dalam besaran 1.233 atau berada di evaluasi yang positif.

Hedonic quality menunjukkan angka sebesar 1,06 terdiri dari pada *stimulation* dan *novelty* yang masing - masing variabelnya menunjukkan nilai 1,450 untuk *simullation* dan nilai 0,667 untuk *novelty*. Variable *stimulation* adalah pengalaman yang memotivasi penguna agar mengoperasikan dan mengakses aplikasi Airy Rooms. Skala *stimulation* mengisyaratkan bahwa pengguna merasakan manfaat yang memotivasi untuk mempergunakan Airy Rooms untuk memesan kamar. Meskipun begitu, variable skala *Novelty* menunjukkan penilaian positif terkecil dari skal yang lain. Kebaruan (*Novelty*) mengidentifikasi level inovasi yang di rasakan pengguna ketika mengoperasikan Airy. Pengguna merasa bahwa aplikasi Airy Rooms kurang mempunyai inovasi pada pengembangan sistem dan tampilan menonton serta tidak dilengkapi layanan untuk mendukung kegiatan transaksi terbaru yang sesuai dirasa kurang apabila dibandingkan dengan aplikasi yang serupa. Untuk dapat memeriksa aplikasi Airy Rooms apakah sudah mempunyai *user experience* yang cukup, untuk mengetahuinya berdasar pada UEQ *benchmarks* 2018 yaitu dengan membanding hasil pengukurannya UEQ dengan 246 produk. Berikut merupakan diagram *benchmarks* terbagi didalam 5 kategori ditunjukkan pada Gambar 4.



Gambar 4. Diagram Benchmarks UEQ aplikasi Airy

Diagram hasil *benchmarks* menunjukkan aplikasi Airy Rooms dapat dikategorikan *Good*. Hal tersebut dikarenakan terdapat 3 skala UEQ memperoleh nilai rata-rata diatas *interval benchmark* kategori *Good*, 1 skala mendapat rata-rata nilai diatas *interval benchmark* kategori *Excellent*, 1 skala mendapat rata-rata nilai diatas *interval benchmark* kategori *Above Average* dan 1 skala bernilai diatas kategori *Below Average* yaitu pada skala *Novelty*. Dari pengukuran *benchmark* menggunakan kuesioner UEQ nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan layanan aplikasi Airy Rooms sudah mempunyai tingkat *benchmark* yang sudah baik meskipun skala *Novelty* bernilai di bawah rata-rata (*Above Average*).

5. KESIMPULAN & SARAN

Pengukuran kebergunaan (*usability*) menggunakan pengujian skenario didapatkan aspek *efficiency* sebesar 82% yang berarti aplikasi Airy Rooms dalam kategorikan baik, *effectiveness* sebesar 89% berarti diatas rata-rata dari standart nilai 78% dan *satisfaction* ditunjukkan dengan hasil bernilai 78.

Hasil pengukuran *usability* menggambarkan responden peserta uji merasa cukup puas atas kegunaan layanan system pemesanan *hotel budget* Airy Rooms. Hal tersebut didukung dengan hasil pengukuran pengalaman pengguna pada aspek *pragmatic quality* mempunyai kecenderungan skala pengukuran evaluasi positif yaitu bernilai 1,65, berarti pengguna aplikasi Airy Rooms merasakan pengalaman kemudahan dalam menggunakan dan mempelajarinya, kecepatan saat menyelesaikan aktivitas serta aplikasi memiliki kepraktisan yang didukung terorganisasinya system dengan baik. Selain itu hasil dari pengukuran *benchmark* UEQ dengan membanding pengalaman pengguna pada 246 produk dapat di kategorikan baik. Meski secara keseluruhan Airy Rooms baik, namun skala *novelty* bernilai di bawah rata-

rata yaitu sebesar 0,667. Pengguna tidak merasakan *novelty* atau kebaruan pada sistem. Pengguna merasa tampilan aplikasi monoton serta layanan transaksi yang tersedia dianggap kurang meskipun aplikasi menyenangkan dan mudah dipergunakan.

Saran dari peneliti untuk penelitian selanjutnya yang ingin mengembangkan lebih lanjut penelitian analisis ini dapat dengan melakukan penelitian menggunakan metode yang berbeda agar dapat terlihat keterbatasan dari metode *usability* (kebergunaan) dan *user experience questionnaire* (UEQ).

<<https://www.userfocus.co.uk/articles/dataloggingtools.html>>

6. DAFTAR PUSTAKA

- Brooke, J., 2013. *SUS: A Retrospective Journal of Usability Studies*, [e-journal] 8, 29- 40. Tersedia di: <<https://scholar.google.com/citations?user=qjAGPUcAAAAJ&hl=en>>
- Mifsud, Justin. 2015. *Usability Metric-A Guide To Quantify The Usability Of Any System*. Tersedia di: <<https://usabilitygeek.com/usability-metrics-a-guide-to-quantify-system-usability/>>
- Gube, J., 2010. *What Is User Experience Design? Overview, Tools and Resources*. Tersedia di: <<https://www.smashingmagazine.com/2010/10/What-is-user-experience-design-overview-tools-and-resources/#what-is-userexperience>>
- Laugwitz, B., Schrepp, M. & Held, T. 2008. *Construction and evaluation of a user experience questionnaire*. In: Holzinger, A. (Ed.): USAB 2008, LNCS 5298, 63-76.
- Norman, D., Nielsen, J. 2016. *The Definition of User Experience (UX)*. Tersedia di : <<https://www.nngroup.com/articles/definition-user-experience/>>
- Saputra, Eko. 2014. *Usability Testing untuk Mengukur Penggunaan Website Inspektorat Kota Palembang*. Universitas Bina Darma.
- Schrepp, Martin. 2018. *User Experience Questionnaire Handbook, Version : 4*. January, Germany.
- Travis, D., 2012. *The Beginners Guide to Benchmarking User Experience*. Tersedia di: <<https://www.userfocus.co.uk/articles/guide-to-benchmarking-UX.html>>
- Zazelenchuk, T., 2008. *Data Collection for Usability Research*. Tersedia di :