

ANALISIS KUALITAS PENGALAMAN PENGGUNA WEBSITE PAYOPRINT MENGGUNAKAN METODE UEQ

Handika Castello Suwandy Ciputra^{1*)}, Ahmad Farisi²

^{1,2}Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer dan Rekayasa Universitas Multi Data
Palembang

^{1*)}handikacastello39@mhs.mdp.ac.id, ²ahmadfarisi@mdp.ac.id

Kata kunci:

*user experience; user experience
questionnaire; website*

Abstract: Payoprint is an application that operates in the field of online printing via a website. This research raises the issue of how the user experience level of the payoprint application can connect between customer and company needs. The purpose of this research is to measure the quality level of user experience. The method used in this study is the User Experience Questionnaire (UEQ) in which there are 6 rating scales in the UEQ, namely attractiveness, clarity, efficiency, accuracy, stimulation and novelty. UEQ also has its own data analytic tools and these tools can be downloaded via the official website of UEQ. The respondents obtained were 96 but there were inconsistent data, therefore the data that could be used were 52 respondents. The results show that all aspects in this study are of poor value, the attractiveness aspect gets 0.19, the clarity aspect gets -0.11, the efficiency aspect gets -0.04, the accuracy aspect gets 0.25, the stimulation aspect gets -0.05 and the the newness gets -0.31.

Abstrak: Payoprint merupakan sebuah aplikasi yang bergerak di bidang percetakan *online* melalui *website*. Penelitian ini mengangkat permasalahan yaitu bagaimana tingkat pengalaman pengguna dari aplikasi payoprint tersebut yang bisa menghubungkan antara kebutuhan pelanggan dan perusahaan. Tujuan dilakukan penelitian ini yaitu untuk mengukur tingkat kualitas pengalaman pengguna. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang dimana di dalam UEQ terdapat 6 skala penilaian yaitu daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi dan kebaruan. Di dalam UEQ juga memiliki alat data *analytic tools* tersendiri dan *tools* tersebut bisa diunduh melalui situs resmi dari UEQ. Responden yang diperoleh yaitu sebanyak 96 tetapi terdapat data inkonsistensi, maka dari itu data yang dapat digunakan sebanyak 52 responden. Hasil menunjukkan semua aspek dalam penelitian ini bernilai buruk, aspek daya tarik mendapat 0,19, aspek kejelasan mendapat -0,11, aspek efisiensi mendapat -0,04, aspek ketepatan mendapat 0,25, aspek stimulasi mendapat -0,05 dan aspek kebaruan mendapat -0,31.

Ciputra & Farisi (2023). Analisis Pengalaman Pengguna Website Payoprint Menggunakan Metode UEQ. *MDP Student Conference 2023*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

User Experience (Pengalaman Pengguna) adalah bagaimana pengguna dalam melakukan interaksi terhadap sebuah produk/aplikasi, yang dimana pengalaman ini bisa diketahui dari seberapa mudahnya pengguna untuk mendapatkan yang diinginkan, dengan kata lain *website* yang memiliki *user experience*

yang bagus tidak akan membuat pengguna bingung sehingga pengguna berhasil mendapatkan yang diinginkannya, jika pengguna merasa kesulitan dalam menemukan yang dicari maka *user experience* dari *website* tersebut tidak bagus [1]. Pentingnya *User Experience* bagi sebuah aplikasi yaitu memudahkan pengguna, memahami kebutuhan pengguna, dapat mengoptimalkan performa sebuah aplikasi, serta dapat meningkatkan kredibilitas sebuah aplikasi [2]. *User Experience* dapat dijadikan sebagai acuan dalam merancang sebuah sistem informasi, yang dimana ketidaknyamanan pengguna dalam memanfaatkan suatu aplikasi, produk atau layanan dapat menunjukkan kegagalan dari sebuah aplikasi, produk atau layanan tersebut. Dengan kata lain dapat mempengaruhi minat pengguna untuk menggunakan dan muncul potensi kemungkinan kerugian yang di alami oleh pengguna [3].

Berdasarkan hasil diskusi bersama *founder* payoprint diketahui bahwa payoprint.id perlu meningkatkan layanan kepada pelanggan. Salah satu cara yang dipakai adalah memetakan kebutuhan pelanggan secara spesifik berdasarkan data pengalaman pengguna ketika melakukan transaksi. Atas dasar tersebut dibutuhkan sebuah riset yang dapat menjembatani kebutuhan perusahaan dengan pelanggan. Riset dilakukan terkait dengan pengalaman pengguna dari sisi kepuasan pengguna dan kualitas *website*.

User Experience Questionnaire (UEQ) adalah sebuah metode yang dipakai atau digunakan untuk mengukur *User Experience* (Pengalaman Pengguna) terhadap sebuah produk, tujuannya itu untuk menilai dengan cepat pengalaman pengguna yang dirasakan dari produk. Metode UEQ tersebut dibagi menjadi 6 skala yaitu ada *Attractiveness* (Ketertarikan), *Perspicuity* (Kejelasan), *Efficiency* (Efisiensi), *Dependability* (Ketepatan), *Stimulation* (Stimulasi), *Novelty* (Kebaruan) [4].

Terdapat penelitian terdahulu yang mengangkat topik yang sama dengan penulis yaitu analisis kualitas pengalaman pengguna aplikasi SIMPONI Mobile Universitas Multi Data Palembang dengan menggunakan metode UEQ [5] dengan hasil data yaitu aspek efisiensi sebesar 1,13, aspek stimulasi sebesar 1,14, aspek kebaruan sebesar 0,74, aspek daya tarik sebesar 1,11, aspek kejelasan sebesar 1,13, aspek ketepatan sebesar 0,94, kemudian ada analisis kualitas pengalaman pengguna aplikasi XARIS di Gereja Methodist Indonesia [6] yang mendapatkan hasil pada aspek *attractiveness* sebesar 1,80, aspek *perspicuity* sebesar 2,01, aspek *efficiency* 2,05, aspek *dependability* sebesar 1,75, aspek *stimulation* sebesar 1,71, aspek *novelty* sebesar 1,54 dan ada penelitian mengenai evaluasi sistem informasi Web LSP UAD menggunakan metode UEQ [7] hasil yang didapat pada aspek *attractiveness* sebesar 1,65, aspek *perspicuity* sebesar 1,74, aspek *efficiency* 1,80, aspek *dependability* sebesar 1,39, aspek *stimulation* sebesar 1,30, aspek *novelty* sebesar 0,90. Berdasarkan penelitian yang pernah dilakukan menunjukkan rata-rata hasil evaluasi positif.

Dalam rangka untuk mengkonfirmasi terkait studi kasus PT Inaprint Lentera Teknologi Sriwijaya, penulis membuat dan menyebarkan kuesioner pra penelitian yang dilakukan dengan menggunakan *Short-UEQ* pada pra penelitian tersebut dan didapat 31 responden yang telah mengisi kuesioner berikut adalah rekap pra penelitian yang telah di lakukan.

Tabel 1. Rekap Pra Penelitian

P	1	2	3	4	5	6	7
1	0	0	0	3,2%	22,6%	41,9%	32,3%
2	0	3,2%	0	9,7%	19,4%	29%	38,7%
3	0	0	6,5%	9,7%	12,9%	29%	41,9%
4	0	0	3,2%	12,9%	16,1%	25,8%	41,9%
5	0	0	3,2%	16,1%	25,8%	32,3%	22,6%
6	0	0	0	16,1%	9,7%	32,3%	41,9%
7	0	3,2%	3,2%	6,5%	19,4%	35,5%	32,3%
8	0	0	3,2%	3,2%	16,1%	38,7	38,7%

Sebagian dari hasil interpretasi angka-angka hasil kuesioner pra penelitian berdasarkan tabel 1 menunjukkan angka-angka yang tidak terlalu positif seperti pada pernyataan nomor 2 yaitu rumit (ditandai dengan poin 1) hingga mudah (ditandai dengan poin 7) mendapatkan poin penilaian 3,2% pada skala poin 2

yang artinya cukup rumit dan pada pernyataan nomor 7 yaitu konvensional (ditandai dengan poin 1) hingga berdaya cipta (ditandai dengan poin 7) mendapatkan poin penilaian 3,2% pada skala poin 2 yang artinya cukup konvensional, hal ini mengkonfirmasi bahwa perlu dilakukan penelitian lebih lanjut terhadap kualitas dari *user experience website* payoprint.id.

METODE

Tujuan utama dari menggunakan metode UEQ yaitu untuk melakukan pengukuran secara langsung dari pengalaman pengguna suatu produk interaktif [9]. Terdapat 2 aspek kualitas dalam metode UEQ yaitu (1) kualitas pragmatis adalah menunjukkan persepsi atas aspek teknis yang berfokus pada fitur-fiturnya (2) kualitas hedonis menunjukkan kesenangan yang dirasakan oleh pengguna ketika eskpetasi yang diharapkan sesuai dengan pemikiran [10]. UEQ juga memiliki 26 pertanyaan yang dimana bisa di wakili melalui 6 aspek penilaian yaitu (1) *attractiveness* adalah sebuah impresi dari keseluruhan yang dirasakan oleh pengguna terhadap aplikasi (2) *efficiency* adalah interaksi antar pengguna dengan aplikasi (3) *perspicuity* adalah kemudahan pengguna dalam menggunakan aplikasi (4) *dependability* adalah perasaan saat melakukan interaksi dengan aplikasi (5) *stimulation* adalah stimulasi atau kesenangan dari pengguna saat memakai atau menggunakan aplikasi (6) *novelty* adalah inovasi dari aplikasi yang ditawarkan untuk pengguna [11]. Adapun populasi yang didapat yaitu sebanyak 2000 yang kemudian di oleh menggunakan rumus slovin dan di dapatkan hasil yaitu 333 sampel [12].

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad (1)$$

n = ukuran sampel

N = populasi populasi

e^2 = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, misalkan 5%

Dari Kuesioner yang telah dibuat dan kemudian disebarluaskan melalui *link* (tautan) dengan memanfaatkan media *Google Form*, data responden yang diterima penulis yaitu sebanyak 96 yang didapat dari total target sampel sebanyak 333, sedangkan minimal responden yang digunakan untuk melakukan penelitian yaitu sebanyak 25 responden [13]. Maka dari itu penulis tetap melanjutkan penelitian mengenai *User Experience Questionnaire* (UEQ) dengan responden sebanyak 96 yang telah terkumpul.

Berdasarkan data responden yang telah terkumpul terdapat 96 responden data yang mendapat inkonsistensi dengan di tandai dengan angka ≥ 3 dimana ditandai dengan warna merah yang berarti data tersebut tidak dapat di kelola, sedangkan data yang dapat di kelola yaitu < 3 yang dimana di tandai dengan warna hijau dan orange. Setelah dikelola menggunakan *UEQ analytic Tools* didapatkan hasil sebanyak 52 responden data yang dapat dikelola.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil yang didapatkan dari penelitian ini mendapatkan evaluasi normal atau netral yang di tandai dengan tanda panda kuning yang bisa dilihat pada gambar 1.

UEQ Scales (Mean and Variance)		
Daya tarik	⇒ 0.186	0.11
Kejelasan	⇒ -0.111	0.21
Efisiensi	⇒ -0.038	0.13
Ketepatan	⇒ 0.250	0.15
Stimulasi	⇒ -0.053	0.18
Kebaruan	⇒ -0.308	0.14

Gambar 1. UEQ Scale and Variance

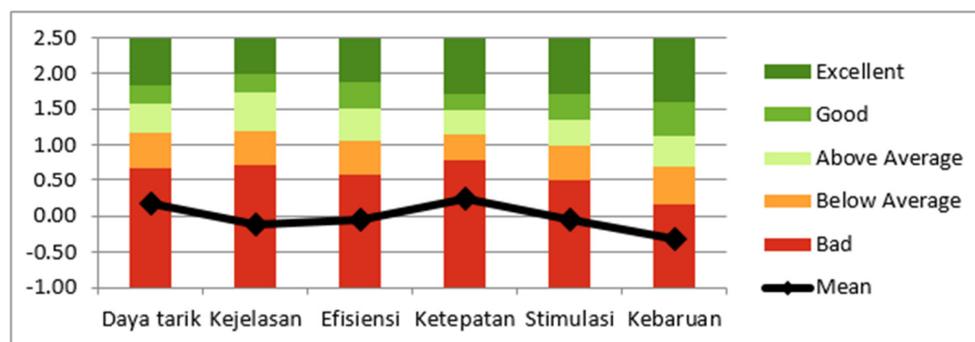
Mean dan Variance

Mean merupakan hasil dari perhitungan rata-rata responden yang telah mengisi kuesioner yang telah disebar. *Variance* merupakan variasi berdasarkan kuesioner yang disebar [10].

Terlihat pada gambar 3 aspek daya tarik menunjukkan angka 0,186, aspek kejelasan menunjukkan angka -0,111, aspek efisiensi menunjukkan angka -0,038, aspek ketepatan menunjukkan angka 0,250, aspek stimulasi menunjukkan angka -0,053 dan aspek kebaruan menunjukkan angka -0,308, berdasarkan paduan dari *handbook* UEQ pada tahun 2019 menunjukkan rentang angka -0,8 sampai dengan 0,8 membuktikan hasil evaluasi normal.

Benchmark

Benchmark merupakan proses yang digunakan oleh organisasi yang bertujuan untuk membantu mengidentifikasi area, sistem maupun proses yang membutuhkan perbaikan, *benchmark* juga sebuah proses pengukurang kinerja sebuah produk, layanan atau proses perusahaan terhadap layanan bisnis [14].



Gambar 2. Grafik Benchmark

Pada gambar 4 grafik *benchmark* menunjukkan hasil produk yang menggunakan UEQ sebagai alat ujinya dan grafik *benchmark*, Schrepp melakukan perbandingan produk dengan menggunakan hasil tes produk yang dilakukan sebagai titik acuan untuk menentukan apakah produk yang telah dievaluasi dapat dibandingkan dengan data dalam kumpulan data referensi tersebut.

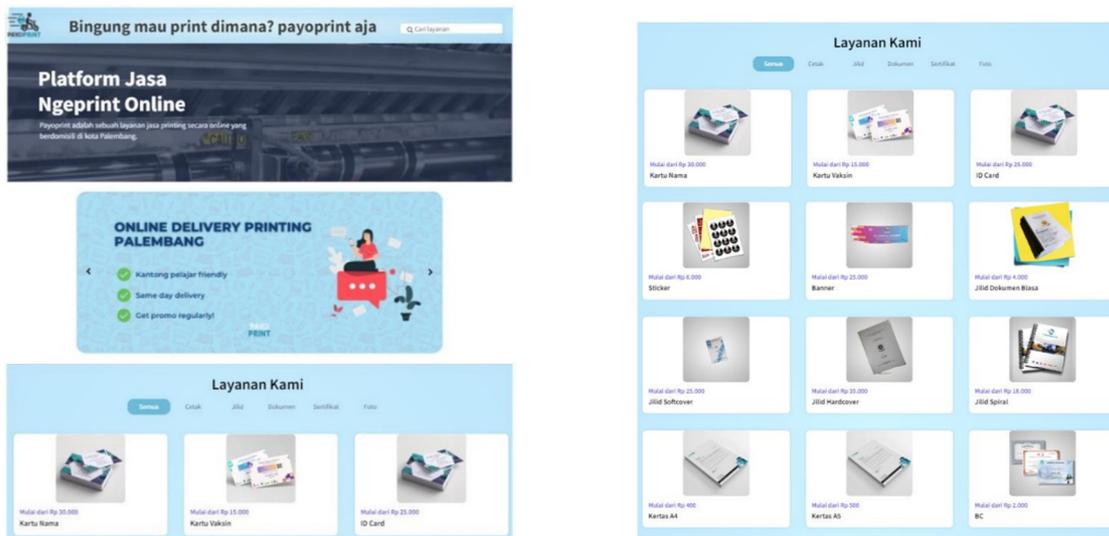
Tabel 2. Tabel Benchmark

Scale	Mean	Comparission to Benchmark	Interpretion
Daya Tarik	0,19	Bad	In the range of the 25% worst result
Kejelasan	-0,11	Bad	In the range of the 25% worst result
Efisiensi	-0,04	Bad	In the range of the 25% worst result
Ketepatan	0,25	Bad	In the range of the 25% worst result
Stimulasi	-0,05	Bad	In the range of the 25% worst result
Kebaruan	-0,31	Bad	In the range of the 25% worst result

Tabel *benchmark* diatas menunjukkan 6 skala UEQ mendapatkan hasil yaitu *bad* atau buruk, yang artinya 6 skala pada objek *website* payoprint menghasilkan di kisaran 25% hasil yang buruk.

Rekomendasi

Rekomendasi merupakan hal yang diberikan seseorang yang terpercaya dengan berupa saran yang dapat diterima ataupun ditolak, rekomendasi juga bersifat terpercaya dan juga meyakinkan disbanding yang lain [15]. Berdasarkan hasil yang telah didapatkan dari *mean dan variance* serta *benchmark*, maka studi ini merekomendasikan beberapa hal untuk meningkatkan pengalaman pengguna dari website payoprint.



Gambar 3. Rekomendasi Halaman Utama dan Halaman Layanan Payoprint

Untuk halaman home pada *website* payoprint.id bisa di lihat pada gambar 5 yang dimana penulis merekomendasikan untuk pemberian warna biru terang sebagai *background* utamanya, kemudian ada penambahan slogan “Bingung mau print dimana? payoprint aja” pada header *website* tersebut, kemudian di bagian bawahnya terdapat penjelasan singkat mengenai payoprint.id. Kemudian terdapat tampilan fitur-fitur yang disediakan oleh payoprint.id tersebut bisa dilihat pada gambar 5 yang dimana penulis merekomendasikan warna biru terang sebagai *background* nya kemudian juga ada penambahan pada setiap *card view* yaitu harga yang tertera di setiap *card view* nya.

KESIMPULAN

Hasil dalam diperoleh dalam penelitian ini yaitu semua aspek dalam metode UEQ mendapatkan hasil buruk, yang dimana aspek daya Tarik mendapat skor 0,19, aspek kejelasan mendapat skor -0,11, aspek efisiensi mendapatkan skor -0,04, aspek ketepatan mendapatkan skor 0,25, aspek stimulasi mendapatkan skor -0,05 dan aspek kebaruan mendapatkan skor -0,31. Kemudian hasil rata-rata yang diperoleh yaitu daya tarik sebesar 0,19, kualitas pragmatis sebesar 0,03 dan kualitas hedonis sebesar -0,18. Setelah mengetahui hasil yang didapatkan buruk atau *bad*, maka penulis memberikan rekomendasi yang dapat membantu perusahaan untuk meningkatkan dari sisi pengalaman penggunanya.

ACKNOWLEDGEMENT

Penulis mengucapkan banyak terima kasih atas bantuan dari PT Inaprint Lentera Teknologi Sriwijaya yang bersedia untuk dijadikan objek penelitian ini yang dimana menggunakan aplikasi dari perusahaan tersebut bernama payoprint.id, penelitian ini dapat diselesaikan tepat waktu bantuan dari penyelia yang sangat mendukung penulis untuk menyelesaikan penelitian ini tepat waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. M. Haekal, “User Experience (UX): Pengertian dan Tips Penerapannya Untuk Pemula [Terlengkap],” 2020. [Online]. Available: https://www.niagahoster.co.id/blog/user-experience-adalah/#Apa_Itu_User_Experience. [Accessed: 01-Nov-2022].
- [2] Novredha, “Pentingnya User Experience (UX),” 2022. [Online]. Available: https://idwebhost.com/blog/pentingnya-user-experience/#Apa_Itu_User_Experience. [Accessed: 01-Nov-2022].
- [3] S. Prasetyaningsih and W. P. Ramadhani, “Analisa User Experience pada TFME Interactive Learning Media Menggunakan User Experience Questionnaire,” *J. Integr.*, Vol. 13, No. 2, pp. 147–157, 2021.
- [4] I. N. Saputra, W. Wijaya, P. P. Santika, I. Bagus, A. Indra, and I. N. Alit, “Analisis dan Evaluasi Pengalaman Pengguna PaTik Bali Dengan Metode User Experience Questionnaire (UEQ) PaTik Bali With The User Experience Questionnaire (UEQ) Method,” Vol. 8, No. 2, 2021.
- [5] M. Mardiani and G. Tanjungan, “Analisis Kualitas Pengalaman Pengguna Aplikasi SIMPONI Mobile Universitas Multi Data Palembang Dengan Metode User Experience Questionnaire (UEQ),” *J. Teknol. Sist. Inf.*, Vol. 3, No. 1, pp. 25–38, 2022.
- [6] S. D. Silaban and D. Pibriana, “Penggunaan Model UEQ Untuk Menganalisis Kualitas Pengalaman Pengguna Aplikasi Xaris di Gereja Methodist Indonesia,” *J. Teknol. Sist. Inf.*, Vol. 3, No. 2, pp. 229–242, 2022.
- [7] R. Umar, A. Ifanin, F. Ammatulloh, and M. Anggriani, “Analisis Sistem Informasi Web LSP UAD Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ),” *METHOMIKA J. Manaj. Inform. dan Komputisasi Akunt.*, Vol. 4, No. 1, pp. 173–178, 2020.
- [8] M. Aschi, P. Jayana, and D. Priharsari, “Analisis Pengalaman Pengguna pada Situs Distribusi Digital menggunakan Metode Usability Testing dan User Experience Questionnaire (Studi pada store . steampowered . com dan gog . com),” Vol. 6, No. 2, pp. 527–536, 2022.
- [9] S. Elisurya, H. M. Az-zahra, and N. H. Wardani, “Evaluasi Pengalaman Pengguna Menggunakan Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi pada E-Commerce Fashion),” Vol. 3, No. 5, pp. 4327–4332, 2019.
- [10] M. S. Version and U. E. Questionnaire, “User Experience Questionnaire Handbook,” pp. 1–15, 2019.
- [11] M. A. Maricar, D. Pramana, and D. R. Putri, “Evaluasi Penggunaan SLiMS pada E-Library dengan Menggunakan User Experience Questionnaire (EUQ),” *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, Vol. 8, No. 2, p. 319, 2021.
- [12] A. Mardiasuti, “Mengenal Rumus Slovin, Kapan Digunakan dan Contoh Soal,” 2022. [Online]. Available: <https://www.detik.com/jabar/berita/d-6253944/mengenal-rumus-slovin-kapan-digunakan-dan-contoh-soal#:~:text=Rumus Slovin merupakan metode praktis,batas toleransi kesalahan yang ditetapkan>. [Accessed: 03-Nov-2022].

- [13] S. F. Novitasari, Y. T. Mursityo, and A. N. Rusydi, “*Evaluasi Pengalaman Pengguna pada E-Commerce Sociolla.Com Menggunakan Usability Testing dan User Experience Questionnaire (Ueq)*,” *J. Sist. Informasi, Teknol. Informasi, dan Edukasi Sist. Inf.*, Vol. 1, No. 2, pp. 57–63, 2020.
- [14] A. Kurniawan, “*Benchmark adalah Proses Perbandingan Produk dan Layanan Dalam Bisnis, Ini Manfaatnya*,” 23 November 2021, 2021. [Online]. Available: <https://www.merdeka.com/jabar/benchmark-adalah-proses-perbandingan-produk-dan-layanan-dalam-bisnis-ini-manfaatnya-klm.html>. [Accessed: 11-Feb-2023].
- [15] A. Mauza, “*Definisi Pengertian Rekomendasi Adalah*,” 17 Mei 2022, 2022. [Online]. Available: <https://www.sigermidia.com/read/sm-8213/pengertian-rekomendasi-adalah>. [Accessed: 11-Feb-2023].