



## Analisis *User Experience* pada Aplikasi M-Banking Bank DKI Menggunakan Metode UEQ

Hany Maria Valentine<sup>1\*</sup>, Lira Arum Kusumaning Thyas<sup>2</sup>, Ahmad Sandy Maulana<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Universitas Bungkarso, Indonesia

<sup>2-3</sup>Universitas Gunadarma, Indonesia

Email: [hmvalentine@ubk.ac.id](mailto:hmvalentine@ubk.ac.id)<sup>1</sup>, [liralie@staff.gunadarma.ac.id](mailto:liralie@staff.gunadarma.ac.id)<sup>2</sup>

\*Penulis Korespondensi: [hmvalentine@ubk.ac.id](mailto:hmvalentine@ubk.ac.id)

**Abstract.** *Researchers made observations of user reviews who complained about problems such as bugs, unstable performance, and errors when purchasing. This study aims to analyze the User Experience (UX) on the JakOne Mobile application. The methods used include literature study, data collection and processing through the UEQ questionnaire, as well as analysis and discussion of the results. The results of the analysis show that of the six UEQ rating scales, five scales (Attractiveness, Clarity, Efficiency, Stimulation, and Novelty) get Excellent scores, while the Accuracy scale gets Bad scores. In UX analysis, the JakOne Mobile application has a very good benchmark level with 10% the best result and 25% the worst result. The assessment aspects of Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Stimulation, and Novelty are in the positive zone, while Dependability is in the negative zone. The results showed that the JakOne Mobile application received good marks from users, especially at Gunadarma University, the Information Systems Department class of 2020. This research provides input for Bank DKI and application developers to improve service quality to users. Thus, this research contributes to understanding the user experience and improving the JakOne Mobile application.*

**Keywords:** *Digital Service Quality; JakOne Mobile; Mobile Application Evaluation; User Experience (UX); User Experience Questionnaire (UEQ).*

**Abstrak.** Peneliti melakukan observasi terhadap ulasan pengguna yang mengeluhkan masalah seperti bugs, performa yang tidak stabil, dan error saat pembelian. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis User Experience (UX) pada aplikasi JakOne Mobile. Metode yang digunakan meliputi studi literatur, pengumpulan dan pengolahan data melalui kuisioner UEQ, serta analisis dan pembahasan hasil. Hasil analisis menunjukkan bahwa dari enam skala penilaian UEQ, lima skala (Daya Tarik, Kejelasan, Efisiensi, Stimulasi, dan Kebaruan) mendapatkan nilai Excellent, sementara skala Ketepatan mendapatkan nilai Bad. Dalam analisis UX, aplikasi JakOne Mobile memiliki tingkat benchmark yang sangat baik dengan 10% hasil terbaik dan 25% hasil terburuk. Aspek penilaian Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Stimulation, dan Novelty berada dalam zona positif, sementara Dependability berada dalam zona negatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi JakOne Mobile mendapatkan nilai baik dari pengguna, khususnya di Universitas Gunadarma Jurusan Sistem Informasi angkatan 2020. Penelitian ini memberikan masukan bagi Bank DKI dan pengembang aplikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi dalam memahami pengalaman pengguna dan perbaikan aplikasi JakOne Mobile.

**Kata kunci:** *Evaluasi Aplikasi Mobile; JakOne Mobile; Kualitas Layanan Digital; Pengalaman Pengguna; User Experience Questionnaire (UEQ).*

### 1. LATAR BELAKANG

Kemajuan teknologi yang semakin pesat dimanfaatkan berbagai bidang seperti pemerintahan, pendidikan, perbankan, bisnis dan lain-lain. Pada bidang perbankan kemajuan teknologi ditandai dengan hadirnya berbagai aplikasi digital untuk memudahkan nasabahnya dalam bertransaksi secara *online*. Sejarah Bank DKI dapat dibaca pada website resmi Bank DKI (<https://bankdki.co.id/tentang-kami/profil-bank-dki/sejarah-profil-bank-dki>). Bank DKI merupakan Bank Umum KBMI II (Kelompok Bank Berdasarkan Modal Inti) yang kepemilikan sahamnya dimiliki oleh Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta (99,98%) dan Perumda Pasar Jaya (0,02%). Bank DKI memperkuat bisnis perbankan transaksi melalui pengembangan produk

dan layanan yang inovatif, di antaranya aplikasi *mobile banking* untuk telepon genggam terkini. Berbagai metode pembayaran transaksi secara *online* terus dibangun salah satunya melalui aplikasi *JakOne mobile* (bank dki co.id, di akses pada April 2023).

*JakOne mobile* merupakan aplikasi perbankan milik Bank DKI, dimana pada aplikasi tersebut pengguna dapat mengakses layanan internet banking *JakOne*. Dengan memanfaatkan fitur-fitur pada layanan *JakOne Mobile* nasabah dapat melihat mutasi rekening, melakukan *transfer* antar rekening atau antar bank, membeli pulsa, membeli paket data, membayar tagihan, membayar PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum), PLN (Perusahaan Listrik Negara), melakukan pembayaran dengan sistem QRIS (QR Indonesia Standard) dan masih banyak lagi. Peningkatan transaksi *JakOne Mobile* hingga bulan juni 2022 meningkat sebanyak 742% menjadi Rp 22,4 miliar dibandingkan Juni 2021 yang mencapai Rp 2,6 miliar (cnbcindonesia, diakses pada April 2023).

Dengan segala kemudahan transaksi yang dihadirkan oleh aplikasi Bank DKI membuat banyak orang mengunduh aplikasi *JakOne mobile* pada saat penelitian ini dilakukan berada di peringkat 10 besar aplikasi populer di kategori aplikasi keuangan (GoodStats.id, diakses pada April 2023).

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti dari ulasan pengguna *JakOne Mobile* pada *PlayStore*, dimana ditemukan masih banyak pengguna yang mengeluhkan hal-hal seperti *bugs*, performa aplikasi yang belum stabil, masih sering terjadinya *error* saat pembelian dan lain-lain. Masalah-masalah tersebut mempengaruhi aspek pengalaman pengguna (Nielsen, 1993; Hassenzahl & Tractinsky, 2006).

Sementara, Menurut ISO 9241-210, pengalaman pengguna didefinisikan sebagai persepsi dan respons terhadap penggunaan produk, sistem, atau layanan. Pengalaman pengguna mencakup bagaimana pengguna merasakan kesenangan dan kepuasan saat menggunakan, melihat, atau memegang produk.

Metode analisis data yang disebut *User Experience Questionnaire* (UEQ) digunakan untuk menentukan aspek kualitas produk interaktif. Tujuan UEQ adalah untuk segera menilai pengalaman pengguna dengan menggunakan skala pengukuran yang luas. Berkaitan dengan pengalaman pengguna aplikasi *JakOne Mobile* dengan masalah yang disebutkan di atas. Peneliti ingin mengetahui pengalaman pengguna dengan aplikasi. Dalam penelitian ini, kuesioner *User Experience* (UEQ) digunakan untuk mengumpulkan data.

Penelitian ini memiliki ruang lingkup yang berfokus pada aplikasi *JakOne Mobile* sebagai objek penelitian. Analisis dilakukan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) untuk mengukur dan mengevaluasi pengalaman pengguna terhadap

aplikasi tersebut. Responden yang terlibat dalam penelitian ini berjumlah 100 mahasiswa Universitas Gunadarma Jurusan Sistem Informasi angkatan 2020 yang merupakan pengguna aplikasi JakOne Mobile. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *User Experience (UX)* pada aplikasi JakOne Mobile. Hasil analisis yang diperoleh diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan bagi pihak Bank DKI serta pengembang aplikasi dalam meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna.

Metode penelitian yang digunakan terdiri dari tiga tahapan utama. Tahap pertama adalah studi literatur, yaitu melakukan pencarian dan pengkajian berbagai teori serta penelitian terdahulu yang relevan sebagai landasan penelitian. Tahap kedua adalah pengumpulan dan pengolahan data melalui penyebaran kuesioner UEQ menggunakan Google Form kepada responden. Data yang terkumpul kemudian diolah menggunakan *Data Analysis Tool (DAT)* yang tersedia pada laman UEQ Online. Tahap ketiga adalah analisis dan pembahasan, yaitu menganalisis hasil pengolahan data yang disajikan dalam bentuk tabel dan grafik untuk mengetahui tingkat kepuasan serta pengalaman pengguna terhadap aplikasi JakOne Mobile.

Sistematika penulisan karya ilmiah ini disusun dalam empat bab untuk memudahkan penyusunan, pengolahan, dan penyajian hasil penelitian secara sistematis. Bab I Pendahuluan memuat latar belakang, ruang lingkup, tujuan penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan. Bab II Tinjauan Pustaka berisi teori-teori dan penelitian terdahulu yang relevan sebagai dasar dalam melakukan analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi JakOne Mobile menggunakan metode UEQ. Bab III Pembahasan menjelaskan langkah-langkah penelitian yang dilakukan serta hasil yang diperoleh dari proses analisis. Bab IV Penutup memuat kesimpulan dan saran yang disusun berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis *User Experience* pada aplikasi JakOne Mobile menggunakan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Aplikasi Mobile JakOne**

Menurut Akta Pendirian Perseroan Terbatas Perusahaan Bank Pembangunan Daerah Djakarta Raya (PT Bank Pembangunan Daerah Djakarta Raya) No. 30 tanggal 11 April 1961, yang dibuat oleh Eliza Pondaag S.H., Notaris di Jakarta, dengan persetujuan Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No. J.A.5/31/13 tanggal 11 April 1961, Bank DKI pertama kali dibangun di Jakarta (bankdki.co.id, diakses pada April 2023).

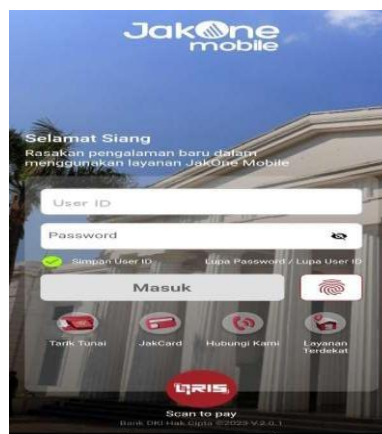
Aplikasi *Mobile* merupakan perangkat lunak berupa aplikasi yang dikembangkan menggunakan program komputerisasi untuk disematkan pada perangkat mobile seperti ponsel, tablet dan jam tangan digital. *Mobile* aplikasi tidak hanya memiliki kemampuan dasar seperti layanan telepon dan pesan, tetapi juga memiliki kemampuan kompleks seperti pencarian posisi pengguna dan pemrosesan data dalam peta digital. *JakOne Mobile*, merupakan salah satu aplikasi *mobile* terbaik dalam industri perbankan *online*.

*JakOne Mobile* Bank DKI merupakan sebuah aplikasi *mobile banking* yang dikeluarkan oleh Bank DKI, salah satu bank milik Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta. Aplikasi ini pertama kali diluncurkan pada tahun 2016 sebagai bentuk inovasi dari Bank DKI untuk memudahkan nasabahnya melakukan berbagai transaksi perbankan melalui *smartphone*.

Dalam sejarahnya, *JakOne Mobile* Bank DKI menjadi salah satu inovasi yang penting bagi Bank DKI dalam menghadapi persaingan di era digital. Aplikasi ini memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan seperti transfer uang, pembayaran tagihan, pembelian pulsa dan paket data, serta layanan perbankan lainnya dengan lebih mudah dan cepat melalui *smartphone*.

Dalam beberapa tahun terakhir, *JakOne Mobile* Bank DKI semakin populer di kalangan masyarakat Jakarta dan sekitarnya. Bank DKI juga terus mengembangkan fitur-fitur baru dalam aplikasi ini untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya. Misalnya, pada tahun 2020, Bank DKI meluncurkan fitur *top up* uang *elektronik e-money* dalam *JakOne Mobile* Bank DKI, yang memungkinkan nasabah untuk mengisi ulang saldo *e-money* dengan lebih mudah dan cepat ([bankdki.co.id](http://bankdki.co.id), diakses pada April 2023).

Dengan keberhasilannya dalam memperkenalkan aplikasi *mobile banking* inovatif ini, Bank DKI berhasil memperluas jangkauan layanan perbankannya dan semakin memperkuat posisinya di industri perbankan di Indonesia.



**Gambar 1.** Tampilan *login* dalam Aplikasi *JakOne Mobile*

Pada gambar 1 Merupakan tampilan awal pada saat ingin *login* kedalam aplikasi *JakOne Mobile*. Pengguna memasukkan *user id* dan *password* untuk dapat menggunakan fitur – fitur pada aplikasi ini.



**Gambar 2.** *Home Page*

Pada gambar 2.2 merupakan *home page* dari aplikasi *JakOne Mobile*, berisikan fitur – fitur yang dapat digunakan oleh pengguna.



**Gambar 3.** Merupakan Tampilan Fitur Pembayaran

Pada gambar 2.3 merupakan tampilan saat pengguna memasukin fitur pembayaran yang berada pada *home page*.



**Gambar 4.** Tampilan Dalam Fitur Pembelian

Pada gambar 2.4 merupakan tampilan dalam fitur pembelian yang bisa dilakukan oleh pengguna sesuai keinginan.



**Gambar 5.** Tampilan Dalam Fitur *Transfer*

Pada gambar 2.5 merupakan tampilan dalam fitur *transfer* yang bisa dipilih oleh pengguna sesuai keinginan.



**Gambar 6.** Tampilan fitur Tarik dan Setor Tunai

Pada gambar 2.6 Merupakan tampilan dalam setelah pengguna memasuki fitur Setor dan Tarik tunai di halaman *home page*.



**Gambar 7.** Tampilan fitur buka rekening dan autodebit



**Gambar 8.** Tampilan Dalam Fitur Uang Elektronik

Pada gambar 2.8 merupakan tampilan yang berada pada fitur uang elektronik yang bisa digunakan oleh pengguna.



**Gambar 9.** Tampilan Dalam Fitur Detail



**Gambar 10.** Tampilan Fitur Produk Jasa dan Info Rekening

Pada gambar 2.10 merupakan tampilan dalam fitur produk jasa dan info rekening setelah pengguna memasuki fitur tersebut yang berada di *home page*.

### **User Experience (UX)**

Pemahaman UX atau *User Experience* mirip dengan UI, perbedaan tersebut dikaitkan dengan tujuan utama komunikasi antara pengguna dan sistem yang digunakan, tujuan program ini adalah untuk fokus pada pengalaman pengguna. Perancang UX akan membuat situs web atau aplikasi seluler yang didasarkan pada program perangkat lunak, umpan balik dari pengguna atau pengguna tentang pengalaman menggunakan aplikasi web atau seluler. Hal ini memfasilitasi pembuatan program yang mudah digunakan bagi pengguna. *User Experience* seperti yang didefinisikan dalam bahasa Indonesia adalah "Pengalaman Pengguna". pengalaman pengguna situs web atau perangkat lunak ditambah dengan pengalaman yang diberikan kepada mereka, interaksi ditingkatkan, menarik, dan menyenangkan (Himawan, 2020).

Pengalaman Pengguna (*User Experience*) merujuk pada perilaku pengguna (pekerjaan) tercapai. ISO FDIS 9241-210 mendefinisikan pengalaman pengguna sebagai persepsi dan tanggapan seseorang sebagai hasil dari mengantisipasi dan memanfaatkan utilitas suatu produk, sistem, dan layanan (Maharani et al, 2021).

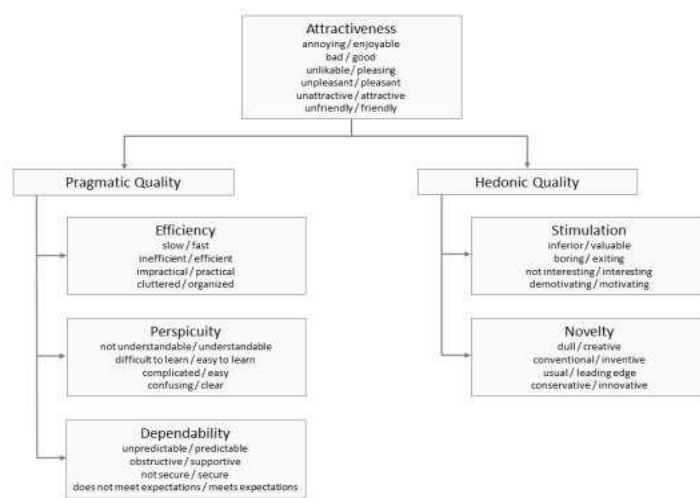
Pengalaman Pengguna (UX) dapat berbeda menurut konteks dan maknanya. *User Experience* umumnya bertujuan untuk meningkatkan interaksi sistem pengguna. Menurut standar internasional organisasi, pengalaman pengguna didefinisikan sebagai persepsi dan reaksi seseorang setelah menggunakan suatu produk, sistem, atau layanan. Selama interaksi dengan produk atau setelah menggunakan produk, keadaan internal dan emosional pengguna dapat berubah. Ini dikenal sebagai pengalaman pengguna. (Ramadhan et al, 2021).

### **User Experience Questionnaire (UEQ)**

*User Experience Questionnaire* merupakan salah satu metode pengukuran UX yang dikembangkan Dr. Martin Schrepp. UEQ dipahami sebagai kesan keseluruhan pengguna ketika dia berinteraksi dengan suatu produk yang mencakup aspek pragmatis dan hedonis.

Berbeda dengan kuesioner pada umumnya, setiap pertanyaan dalam *User Experience Questionnaire* (UEQ) dirancang untuk mengukur pengalaman pengguna berdasarkan enam aspek atau skala penelitian (Schrepp, 2023). Aspek pertama adalah Daya Tarik (*Attractiveness*) yang menggambarkan kesan umum pengguna terhadap produk, termasuk apakah pengguna menyukai atau tidak menyukai produk tersebut. Aspek kedua adalah Efisiensi (*Efficiency*) yang mengukur sejauh mana produk dapat digunakan secara cepat dan efisien serta tingkat keterorganisasian antarmuka yang dimiliki. Aspek ketiga adalah Kejelasan (*Perspicuity*) yang

menilai kemudahan pengguna dalam mengenali dan mempelajari cara penggunaan produk. Aspek keempat adalah Ketepatan (*Dependability*) yang berkaitan dengan tingkat kendali yang dirasakan pengguna selama berinteraksi dengan produk, termasuk aspek keamanan dan kesesuaian produk dengan harapan pengguna. Aspek kelima adalah Stimulasi (*Stimulation*) yang mengukur tingkat ketertarikan dan kesenangan pengguna saat menggunakan produk serta motivasi yang mendorong pengguna untuk terus menggunakannya. Aspek terakhir adalah Kebaruan (*Novelty*) yang menilai tingkat inovasi, kreativitas desain produk, serta kemampuannya dalam menarik perhatian pengguna.



**Gambar 11.** Diagram Skala *User Experience Questionnaire*

Berdasarkan masing-masing skala penelitian pada Gambar 2.11, nantinya akan didapatkan kesimpulan berdasarkan peringkat dari setiap skor yang di dapat. Hasil peringkat dimulai dari *Bad*, *Below Average*, *Above Average*, *Good*, dan *Excellent*. Daftar pertanyaan pada survei evaluasi pengguna menurut metode UEQ adalah sebagai berikut.

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

**Gambar 12.** Kuisisioner Pengalaman Pengguna (UEQ) dalam bahasa Indonesia

Pada gambar 2.12 diatas merupakan gambaran pertanyaan-pertanyaan yang akan peneliti tanyakan kepada responden melalui *Google Form* terdapat 26 pertanyaan dan masing-masing pertanyaan terdapat 1 sampai 7 penilaian.

### Google Form




*Google Form* adalah layanan untuk mengisi formulir *online* yang dirilis pada tahun 2008. Awalnya tersedia sebagai fitur *spreadsheet*, tetapi pada tahun 2016 diubah menjadi aplikasi mandiri yang dapat digunakan secara gratis di ponsel atau *website*. *Google Form* dapat digunakan dalam penelitian sebagai alat survei dengan mengisi kuisioner. Selain itu, dapat digunakan untuk mendaftar, mengisi absen, mengerjakan kuis, dan hal-hal lainnya. *Google Form* adalah layanan yang merupakan bagian dari *Google Drive* (Basori, 2021).


Seperti layanan *Google* lainnya, pengguna harus *log in* terlebih dahulu sebelum dapat menggunakan *form*. Jika pengguna membutuhkan kuisioner atau pendapat, mereka dapat membagikannya dengan mengirimkan *link form* ke pengguna lain. Selain itu, Jenis pertanyaan yang dibuat melalui *Google Form* juga beragam, termasuk pertanyaan dalam bentuk pilihan ganda, *upload file*, kotak centang dan sebagainya. *Google Form* juga dapat terkoneksi dengan *spreadsheet*, sehingga pengguna dapat menampilkan berbagai macam pertanyaan melalui *spreadsheet*. *Google Form* sangat bermanfaat bagi guru dan dosen untuk tugas seperti mengevaluasi nilai-nilai dan mendata absen (Ghodang et al, 2020).

### Flowchart

*Flowchart* adalah penggambaran secara grafik dari langkah – langkah dan urutan prosedur dari sebuah program. *Flowchart* menolong analis dan *programmer* untuk memecahkan masalah kedalam segmen – segmen yang lebih kecil dan menolong dalam menganalisis alternatif – alternatif lain dalam pengoperasian (Rahmi et al, 2022). Simbol-simbol yang tertuang dalam diagram tersebut menyatakan aliran algoritma atau proses yang menampilkan langkah- langkah yang disimbolkan dalam kotak beserta urutannya. Sedangkan untuk menghubungkan satu proses ke proses selanjutnya digambarkan dengan menggunakan garis penghubung. Dengan adanya *flowchart*, setiap urutan proses dapat digambarkan menjadi lebih jelas. Selain itu, ketika ada penambahan proses baru dapat dilakukan dengan mudah menggunakan *flowchart* ini.

**Tabel 1.** Macam – macam *Flowchart*

NO	FLOWCHART	KETERANGAN
1		Titik sambungan pada halaman yang sama
2		Terminal (START,END)
3		Proses

4		Decision ( YES, NO)
5		Dokumen

Pada tabel 2.1 menunjukkan beberapa contoh *flowchart* secara umum yang biasa digunakan.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dengan beberapa tahapan seperti yang terlihat pada gambar 3.1



**Gambar 13.** Tahapan Menggunakan Metode UEQ

Pada gambar 3.1 tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini diawali dengan mempersiapkan instrumen penelitian, lalu menentukan responden, menyebar kuesioner, merancang pengolahan data, dan yang terakhir mengolah data dengan *Data Analyst Tools*.<sup>12</sup>

#### Persiapan Instrument Penelitian

Persiapan instrumen untuk penelitian ini meliputi persiapan kuesioner untuk mengevaluasi aplikasi *JakOne Mobile*. Kuesioner ini dibuat dengan menggunakan *Google Form*. Kuesioner dibagi menjadi tiga bagian yaitu pembuka, bagian identitas responden, dan bagian *User Experience Questionnaire* (UEQ).

Bagian pembuka terdiri dari perkenalan peneliti dan pertanyaan tentang identitas responden yang terdiri dari tiga pertanyaan yaitu nama, kelas, npm, dan pertanyaan mengenai pernah menggunakan *JakOne Mobile* atau tidak pernah, seperti pada gambar 3.2 , gambar 3.3 dan gambar 3.4



**Gambar 14.** Bagian Pembuka UEQ

Pada gambar 3.2 merupakan pembuka kuesioner yang berisi perkenalan peneliti kepada responden secara singkat, menjelaskan tujuan peneliti menyebarkan kuesioner ini dan penjelasan tentang kriteria yang peneliti butuhkan.

**Gambar 15.** Bagian Identitas Responden

**Gambar 16.** Bagian Identitas Responden

Pada gambar 3.3 dan 3.4 responden diwajibkan mengisi identitas berupa nama, kelas, npm dan setelah pengisian identitas responden akan ditanyakan apakah pernah menggunakan aplikasi *JakOne Mobile* atau tidak pernah seperti pada gambar 3.4.

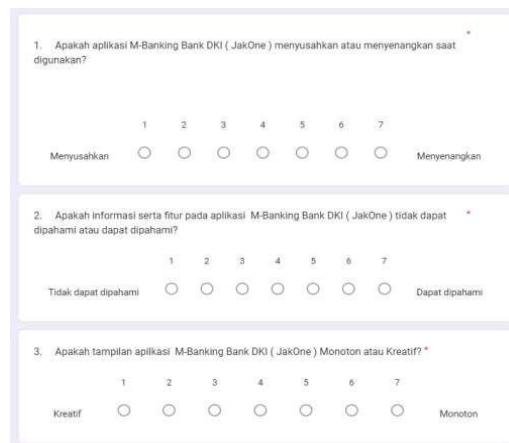
Bagian UEQ berisi 26 item pertanyaan yang digunakan untuk melakukan pengukuran *User Experience*, 26 item pertanyaan ini merupakan pasangan sifat yang saling bertolak belakang (antonim). Pengukuran *User Experience* ini memiliki tujuh point skala penilaiannya yaitu -3, -2, -1, 0, 1, 2, 3 sesuai dengan kuesioner pada gambar 2.2. Pada *Google Form*, skala penulisannya menjadi 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, karena dalam *Google Form* skala linear hanya dapat di labeli mulai dari satu. Apabila data yang diperlukan sudah diambil dari *Google Form*, skala penilaian akan diubah lagi menjadi mulai dari -3 sampai 3 di *Data Analyst Tool*. Berikut ini adalah pembagian item pertanyaan dari *User Experience Questionnaire* berdasarkan enam aspek penilaian pada tabel 3.1.

**Tabel 2.** Pembagian Item Berdasarkan Enam Aspek Penilaian

Aspek Penilaian	Item	
Daya Tarik ( <i>attractiveness</i> )	Menyusahkan	Menyenangkan
	Baik	Buruk
	Tidak disukai	Menggembirakan
	Tidak nyaman	Nyaman

	Attraktif	Tidak attraktif
	Ramah pengguna	Tidak ramah pengguna
Kejelasan ( <i>Perspicuity</i> )	Tak dapat dipahami	Dapat dipahami
	Mudah dipelajari	Sulit dipelajari
	Rumit	Sederhana
	Jelas	Membingungkan
Efisiensi ( <i>Efficiency</i> )	Cepat	Lambat
	Tidak efisien	Efisien
	Tidak praktis	Praktis
	Terorganisasi	Berantakan
Ketepatan ( <i>Dependability</i> )	Tak dapat diprediksi	Dapat diprediksi
	Menghalangi	Mendukung
	Aman	Tidak aman
	Memenuhi ekspektasi	Tidak memenuhi ekspektasi
Stimulasi ( <i>Stimulation</i> )	Bermanfaat	Kurang bermanfaat
	Membosankan	Mengasyikkan
	Tidak menarik	Menarik
	Memotivasi	Tidak memotivasi
Kebaruan ( <i>Novelty</i> )	Kreatif	Monoton
	Berdaya cipta	Konvensional
	Lazim	Terdepan
	Konservatif	Inovatif

Pada tabel 3.1 merupakan item pertanyaan pada kuesioner ini berdasarkan pada enam aspek penilaian yang berpengaruh terhadap *User Experience* yaitu daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi dan kebaruan.



**Gambar 17.** Tampilan Pertanyaan Pada *Google Form*

Pada gambar 3.5 menunjukkan sebagian tampilan kuesioner dalam *Google Form* yang akan ditanyakan kepada responden.

## **Pemilihan Responden**

Responden yang dipilih dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi *JakOne Mobile*. Pengguna yang dijadikan sebagai responden adalah mahasiswa Universitas Gunadarma jurusan Sistem Informasi angkatan 2020. Alasan ini dikarenakan banyak mahasiswa Universitas Gunadarma menggunakan *JakOne Mobile* sebagai sarana pembayaran uang semester dan alasan lainnya karena Universitas Gunadarma bekerja sama dengan Bank DKI dan merekomendasikan melakukan pembayaran semua kegiatan akademik, pembayaran gaji dosen dan pembayaran biaya per semester menggunakan aplikasi Bank DKI.

## **Perancangan Pengolahan Data**

Data yang didapat dari hasil penyebaran kuesioner akan diolah dengan menggunakan *Data Analyst Tool (DAT)*. Di dalam DAT sudah terdapat berbagai perhitungan yang dibutuhkan untuk melakukan analisis data. Data mentah hasil kuesioner akan dimasukkan ke dalam DAT berupa *Microsoft Excel File*. DAT akan melakukan perhitungan nilai dari setiap item pertanyaan, membuat diagram untuk memvisualisasikan hasil dan mengkalkulasi beberapa *indicator statistic* yang dibutuhkan untuk menginterpretasi data, seperti rata-rata atau *mean* dari setiap aspek penilaian. Adapun tahapan dalam melakukan pengolahan data sebagai berikut.

### ***Validasi data***

Tahapan pertama yang dilakukan adalah mengonfirmasi *Cronbach Alpha* pada data yang akan menggambarkan konsistensi jawaban dari setiap item pertanyaan dari suatu aspek penilaian. Jika koefisien *Cronbach Alpha* kecil, hal tersebut mengindikasikan bahwa terjadi kesalahan interpretasi pada beberapa item pertanyaan. Suatu data evaluasi menggunakan *User Experience Questionnaire (UEQ)* dapat dikatakan memiliki konsistensi yang tinggi jika nilai dari koefisien *Cronbach Alpha*  $> 0,7$  atau  $> 0,6$  untuk beberapa aturan yang berbeda karena tidak ada aturan yang pasti yang menentukan seberapa besar nilai koefisiennya.

### ***Interpretasi hasil***

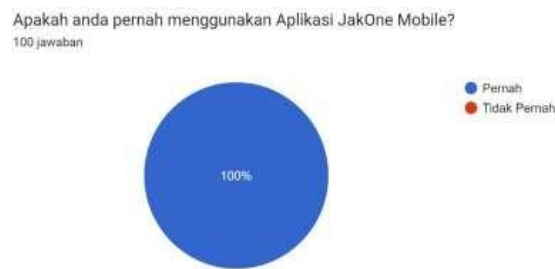
Setiap *item* pertanyaan memiliki skala penilaian dari -3 sampai +3. -3 merepresentasikan jawaban yang paling negatif, 0 merepresentasikan netral, dan +3 merepresentasikan jawaban yang paling positif. Setiap aspek penilaian dapat di kelompokkan ke dalam tiga kategori, yaitu *Attractiveness* (Daya Tarik), *Pragmatic Quality* (Kualitas Pragmatis), serta *Hedonic Quality* (Kualitas Hedonik) seperti gambar 2.1.

**Analisis hasil pada setiap item pertanyaan**

Langkah terakhir yang dilakukan adalah pengujian secara lebih mendetil. Nilai dari setiap item pertanyaan di analisis lebih lanjut. Analisis yang lebih mendetil akan membantu mengetahui aspek penilaian mana yang memerlukan perbaikan.

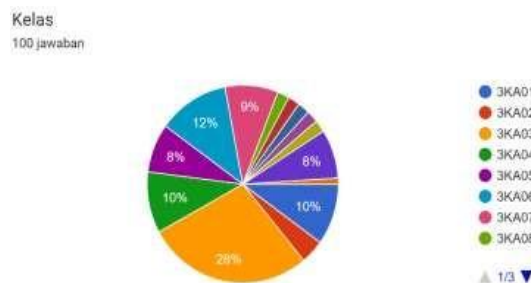
**Analisis Hasil**

Setelah 100 orang responden mengisi kuesioner, data hasil jawaban responden divisualisasikan di dalam *Google Form* menjadi beberapa diagram yaitu diagram untuk data frekuensi pernah menggunakan aplikasi *JakOne Mobile*, diagram untuk data kelas responden dan gambar untuk data jawaban responden setiap item pertanyaan.



**Gambar 18.** Data Frekuensi Pengguna Aplikasi *JakOne Mobile*

Gambar 3.6 menunjukkan data frekuensi yang pernah menggunakan aplikasi *JakOne Mobile*. Berdasarkan gambar tersebut, dapat terlihat bahwa sebanyak 100 responden pernah menggunakan aplikasi *JakOne Mobile* dari total 100 responden yang mengisi kuesioner.



**Gambar 19.** Data Kelas Responden

Gambar 3.7 menunjukkan data kelas setiap responden. Berdasarkan gambar tersebut 28% responden berasal dari kelas 3KA03, 12% Berasal dari kelas 3KA06, 10% berasal dari kelas 3KA01, 3KA04, 9% berasal dari kelas 3KA07, 8% berasal dari kelas 3KA05, 3KA14 dan beberapa persen lainnya berasal dari kelas yang berbeda-beda.

Data jawaban dari setiap item pertanyaan para responden di *Google Form* dimasukkan ke *Data Analyst Tool* dalam tab "DATA" di *spreadsheet*. Nilai jawaban yang diambil dari *Google Form* masih ditulis dengan skala 1 sampai 7. Jawaban kuesioner dari para responden dapat dilihat pada gambar 3.8

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	
2																											
3	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	
4	6	7	2	7	6	5	5	5	3	2	6	5	5	2	5	7	2	3	6	1	7	1	2	1	7		
5	5	5	2	2	3	5	5	5	3	2	5	2	5	5	6	5	6	3	3	4	2	5	3	3	3	6	
6	7	7	1	1	1	6	7	6	1	1	7	1	6	7	5	5	6	1	1	7	1	7	1	1	2	7	
7	7	7	1	1	2	6	7	5	3	1	7	2	2	6	6	7	6	2	1	6	1	7	2	1	1	6	
8	7	5	2	3	3	7	6	6	4	2	4	4	5	4	2	5	6	4	4	5	4	6	1	4	2	6	
9	5	5	3	3	1	7	6	5	2	2	7	2	3	4	2	7	7	3	3	7	4	5	4	3	3	6	
10	6	7	2	2	1	7	7	5	2	3	6	2	6	5	5	7	5	1	1	6	1	7	2	1	2	7	
11	5	5	3	6	1	7	5	4	4	1	4	4	7	5	5	7	6	4	3	6	1	7	1	1	1	7	
12	7	7	1	1	1	6	6	6	1	1	7	1	7	7	5	7	5	3	1	7	1	7	1	1	1	7	
13	7	7	1	1	1	6	7	5	2	2	6	1	6	6	2	7	1	1	7	1	6	1	1	1	1	6	
14	7	7	1	2	1	5	7	4	2	2	7	1	6	6	2	7	5	2	2	6	1	6	2	2	2	6	
15	7	7	2	3	1	6	7	7	1	1	7	1	7	7	7	6	1	1	7	1	7	1	1	1	1	7	
16	7	6	1	1	1	6	7	4	2	2	7	1	5	7	6	7	5	2	2	6	2	6	2	2	2	7	
17	6	5	1	2	1	5	6	6	1	2	7	1	7	7	7	6	6	2	2	5	1	5	1	3	4	6	
18	7	6	2	3	2	6	6	6	3	1	6	2	6	5	5	5	7	3	3	5	3	5	2	2	2	6	
19	6	7	1	1	1	7	6	7	2	1	7	1	7	6	4	7	7	2	2	7	1	7	1	1	1	7	
20	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	7	1	1	7	1	1	1	1	1	7	
21	3	3	3	3	2	2	3	1	1	3	3	2	-2	2	2	3	-2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	
22	5	4	2	5	3	6	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	6	4	4	5	4	4	4	4	4	7	
23	7	7	2	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	1	7	5	4	1	5	2	7	1	1	1	6	
24	6	6	3	2	1	6	5	3	2	3	7	1	6	6	3	6	6	3	2	6	2	6	2	3	2	7	
25	5	6	1	2	2	7	6	3	3	2	6	2	5	3	5	6	3	3	5	2	5	2	2	2	2	6	
26	7	5	1	5	6	5	6	6	7	1	6	5	5	5	6	6	5	5	6	6	7	6	6	6	3	7	

**Gambar 20.** Menunjukkan Sebagian Hasil Jawaban para responden yang diambil dari *Google Form*

Selanjutnya setiap jawaban yang masih dalam skala penilaian 1 sampai 7 diubah menjadi skala penilaian -3 sampai 3 (-3, -2, -1, 0, 1, 2, 3) pada tab *Data Transformation* (DT) secara otomatis setelah memasukkan data dari *Google Form* ke dalam tab pada *Data Analyst Tool* (DAT) dapat dilihat pada gambar 3.9.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	
2																											
3	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	
4	2	3	2	-3	-2	1	1	1	1	2	2	-1	2	1	-2	1	-3	2	1	2	3	3	3	2	3	3	
5	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	-2	1	0	2	1	1	1	1	1	2	
6	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	1	-2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	
7	3	3	3	3	2	2	3	1	1	3	3	2	-2	2	2	3	-2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	
8	3	1	2	1	1	3	2	2	0	2	0	0	1	0	-2	1	-2	0	0	1	0	2	3	0	2	2	
9	1	1	1	1	3	3	-2	1	2	2	3	2	-1	0	-2	3	-3	1	1	3	0	1	0	1	1	2	
10	2	3	2	2	3	3	3	1	2	1	2	2	1	1	3	-1	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	
11	1	1	1	-2	3	3	1	0	0	3	0	0	3	1	1	3	-2	0	1	2	3	3	3	3	3	3	
12	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	-1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	3	3	3	3	2	3	1	2	2	2	3	2	2	-2	3	-3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	
14	3	3	3	2	3	1	3	0	2	2	3	3	2	2	-2	3	-1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	
15	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	3	2	3	3	3	2	3	0	2	2	3	3	1	3	2	3	-1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
17	2	1	3	2	3	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	-2	2	2	1	3	1	3	1	0	2	
18	3	2	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	2	1	1	-3	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	
19	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	0	3	-3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	3	3	1	2	2	3	2	-1	2	2	2	1	1	2	-2	3	-1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	
22	1	0	2	-1	1	2	0	0	0	2	0	0	0	1	0	-2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	
23	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-3	-3	-1	0	3	1	2	3	3	3	3	2	
24	2	2	1	2	3	2	1	-1	2	1	3	3	2	2	-1	2	-2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3
25	1	2	3	2	2	3	2	-1	1	2	2	2	1	1	-1	-2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	
26	3	1	3	-1	-2	1	2	2	-3	3	2	-1	1	1	2	2	-1	-1	-2	2	-3	2	-2	-2	-2	1	3

**Gambar 21.** Menunjukkan Sebagian Data dari *Data Transformation*

*Data Analyst Tool* akan melakukan proses perhitungan untuk tingkat *User Experience* dengan memanfaatkan perhitungan statistik UEQ. Akan tetapi dalam melihat hasil perhitungan diperlukan analisis terhadap data yang masuk. Proses analisis dilakukan dengan melihat realibilitas dan inkonsistensi dari data jawaban para responden.

Pengujian realibilitas dilakukan untuk melihat apakah kuesioner dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data dan dapat mengutarakan informasi secara aktual. *Cronbach Alpha* pada setiap aspek penilaian *Attractiveness*, *Perspicuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty* diperlukan untuk melihat hasil apakah data para responden konsisten. Nilai dari koefisien *Cronbach Alpha* untuk menentukan bahwa data evaluasi yang menggunakan UEQ memiliki konsistensi yang tinggi adalah lebih besar dari 0,7 atau 0,6. Perbedaan nilai koefisien ini dikarenakan tidak ada aturan pasti mengenai seberapa besar nilai koefisien seharusnya (Schrepp, 2023).

Dalam penelitian ini data evaluasi yang memiliki konsistensi yang tinggi memiliki nilai koefisien lebih dari 0,6. Inkonsistensi suatu data jawaban para responden dapat disebabkan oleh ketidakseriusan para responden dalam mengisi kuesioner atau kurangnya pemahaman responden terhadap item pertanyaan yang diajukan. Penelitian yang dilakukan secara online rentan mengalami hal tersebut. Setiap item pertanyaan yang mengukur aspek *User Experience* yang sejenis harus memiliki jawaban yang sejenis pula.

Apabila terdapat perbedaan jelas (inkonsistensi dari jawaban dengan nilai *critical* > 3) antara evaluasi *User Experience* yang sejenis. hal ini membuktikan terdapat masalah dalam pengisian jawaban. Jika hal ini terjadi, maka jawaban dari responden tersebut lebih baik dihapus.

**Tabel 3.** Hasil Awal Uji Reabilitas

Aspek Penilaian	Cronbach Alpha	Keterangan
<i>Attractiveness</i> (Daya Tarik)	0.86	Reliabel
<i>Perspicuity</i> (Kejelasan)	0.78	Reliabel
<i>Efficiency</i> (Efisiensi)	0.81	Reliabel
<i>Dependability</i> (Ketepatan)	0.53	Tidak Reliabel
<i>Stimulation</i> (Stimulasi)	0.68	Reliabel
<i>Novelty</i> (Kebaruan)	0.53	Tidak Reliabel

Tabel 3.2 menunjukkan masih terdapat nilai *Cronbach Alpha* yang <0.6 sehingga data yang berkaitan dengan aspek *Dependability* (Ketepatan) dan *Novelty* (Kebaruan) yang tidak reliabel harus dihapus agar keseluruhan data menjadi reliabel.

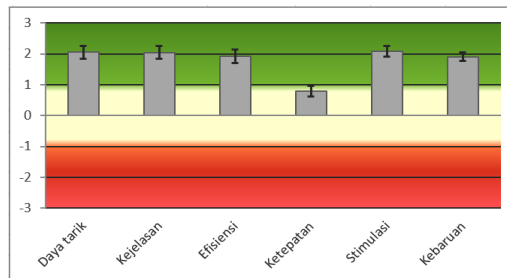
**Gambar 22.** Sebagian Data Aspek Penilaian yang tidak Konsisten

Gambar 3.10 menunjukkan hasil aspek penilaian dari responden yang menjawab pertanyaan secara tidak konsisten. Pada hasil uji reliabilitas data responden, aspek penilaian *Dependability* (Ketepatan) dan *Novelty* (Kebaruan) tidak reliabel. Hal ini disebabkan oleh beberapa data pada *Dependability* (Ketepatan) dan *Novelty* (Kebaruan) yang tidak konsisten. Contoh ketidakkonsistenan jawaban responden dapat ditemukan pada aspek *Dependability* (Ketepatan) dan *Novelty* (Kebaruan). Pada aspek *Dependability* (Ketepatan), responden menyatakan bahwa aplikasi JakOne Mobile mendukung mereka dalam mencapai tujuan



UEQ Scales (Mean and Variance)		
Daya tarik	↑ 2,032	0,78
Kejelasan	↑ 2,024	0,89
Efisiensi	↑ 1,905	0,92
Ketepatan	→ 0,770	0,57
Stimulasi	↑ 2,064	0,55
Kebaruan	↑ 1,909	0,42

Gambar 24. Mean Impresi dan Variance Aspek Penilaian



Gambar 25. Grafik Mean Impresi Aspek Penilaian

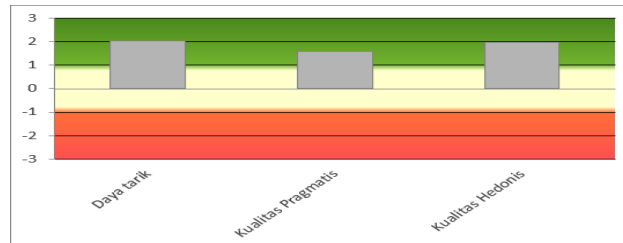
Pada gambar 3.12 dapat ditarik kesimpulan bahwa aplikasi JakOne memiliki impresi yang cenderung positif (tanda panah mengarah ke atas berwarna hijau) pada aspek penilaian daya tarik, kejelasan, efisiensi, stimulasi, kebaruan dan impresi yang netral (tanda panah mengarah ke kanan berwarna kuning) pada aspek ketepatan.

Gambar 3.13 memperlihatkan hasil perhitungan *mean* dan *variance* yang sudah divisualisasikan dalam bentuk grafik sehingga memberikan kemudahan dalam membaca hasil evaluasi. Bar kotak yang mewakili aspek penilaian daya tarik, kejelasan, efisiensi, stimulasi dan kebaruan berada pada zona positif (warna hijau). Sedangkan aspek penilaian ketepatan berada pada zona netral (warna kuning). Ada juga bar garis yang berada pada tengah bar kotak yang mewakili setiap aspek penilaian. Bar garis menunjukkan nilai *confidence interval* pada setiap aspek penilaian.

Penyajian hasil perhitungan dapat dibagi menjadi tiga kelompok meliputi *Attractiveness*, *Pragmatic Quality*, dan *Hedonic Quality* yang ditunjukkan pada tabel 3.4 dan gambar 3.14. *Pragmatic Quality* menunjukkan aspek kualitas terkait tugas aplikasi, sedangkan *Hedonic Quality* menunjukkan aspek kualitas yang tidak berhubungan dengan tugas-tugas aplikasi. Kelompok *Attractiveness* dan *Pragmatic Quality* mendapat evaluasi positif dengan nilai 2,03 untuk *Attractiveness*, nilai 1,57 untuk Kualitas Pragmatis, 1,99 untuk Kualitas Hedonis. Hal ini menandakan hasil penelitian yang membuktikan aplikasi JakOne berada pada level positif.

**Tabel 5.** Hasil *Mean* dan *Variance* pada Setiap Kelompok UEQ

<i>Pragmatic and Hedonic Quality</i>	
Daya tarik	2,03
Kualitas Pragmatis	1.57
Kualitas Hedonis	1,99

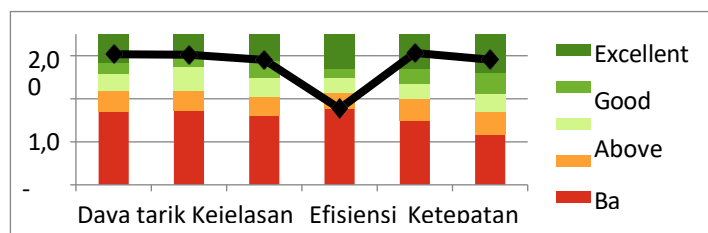
**Gambar 26.** Hasil Perhitungan UEQ setiap kelompok UEQ

Pengelompokkan hasil evaluasi *mean* dan *variance* berdasarkan evaluasi negatif, netral, atau positif belum dapat memberikan pandangan yang aktual bagi para praktisi untuk pemahaman hasil evaluasi sebuah produk digital terkait baik atau tidak. Hal ini dapat terjadi apabila produk yang dievaluasi adalah produk yang belum pernah dinilai *User Experience*-nya sehingga belum mempunyai pembandingan terhadap nilai yang dihasilkan, ataupun produk lama yang baru sekali dievaluasi *User Experience*-nya.

Penelitian ini membuat sebuah pembandingan dengan mengumpulkan hasil pengujian *User Experience* yang pernah dilakukan terhadap suatu produk menggunakan UEQ dan kemudia menjadikannya sebagai standar pembandingan dalam menentukan apakah suatu produk tersebut baik atau tidak (Schrepp,2023). Hasil perbandingan antara evaluasi *User Experience* pada aplikasi JakOne dengan *benchmark* dataset yang terdapat pada laman <https://www.ueq-online.org> tersaji pada tabel 3.5 dan gambar 3.15.

**Tabel 6.** Hasil *Benchmark*

<i>Scale</i>	<i>Mean</i>	<i>mparisson to benchmark</i>	<i>Interpretation</i>
Daya tarik	2,03	<i>Excellent</i>	<i>In the range of the 10% best results</i>
Kejelasan	2,02	<i>Excellent</i>	<i>In the range of the 10% best results</i>
Efisiensi	1,91	<i>Excellent</i>	<i>In the range of the 10% best results</i>
Ketepatan	0,77	<i>Bad</i>	<i>In the range of the 25% worst results</i>
Stimulasi	2,06	<i>Excellent</i>	<i>In the range of the 10% best results</i>
Kebaruan	1,91	<i>Excellent</i>	<i>In the range of the 10% best results</i>



**Gambar 27.** Grafik Visualisasi Hasil *Benchmark*

Interpretasi terhadap skor yang diperoleh disajikan dalam bentuk *benchmark*. Tabel 3.5 dan gambar 3.15 menunjukkan bahwa dari enam skala penilaian UEQ yaitu Daya Tarik, Kejelasan, Efisiensi, Ketepatan, Stimulasi, dan Kebaruan terdapat lima skala dengan hasil *Excellent* yaitu Daya tarik, Kejelasan, Efisiensi, Stimulasi dan Kebaruan. Sedangkan skala Ketepatan mendapatkan hasil *Bad*,

Hal ini mengindikasikan bahwa aplikasi JakOne memiliki tingkat *benchmark* yang sangat baik karena penilaiannya mendapatkan hasil lima nilai *Excellent*, satu *Bad*. Hasil *Excellent* mengindikasikan bahwa dikisaran 10% hasil terbaik. Sedangkan hasil *Bad* mengindikasikan dikisaran 25% hasil terburuk.

#### 4. KESIMPULAN DAN SARAN

Analisis UX terhadap Aplikasi JakOne menggunakan metode UEQ menunjukkan bahwa aspek penilaian *Attractiveness* mendapat nilai 2,03 yang berada dalam zona positif, aspek penilaian *Perspicuity* mendapat nilai 2,02 yang berada dalam zona positif, aspek penilaian *Efficiency* mendapat nilai 1,91 yang berada dalam zona positif, aspek penilaian *Dependability* mendapat nilai 0,77 berada dalam zona Negative, aspek penilaian *Stimulation* mendapat nilai 2,06 yang berada dalam zona positif, dan aspek penilaian *Novelty* mendapat nilai 1,91 yang berada dalam zona positif.

Hasil penelitian yang telah dilaksanakan tab “*Benchmark*” pada DAT menunjukkan aplikasi JakOne dari aspek penelitian *Attractiveness*, *Perspicuity*, *Efficiency*, *Stimulation* dan aspek penilaian *Novelty* berada dalam kategori “*Excellent*”, dan aspek penelitian *Dependability* berada dalam kategori *Bad* . Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi JakOne mendapatkan nilai yang baik dari para pengguna aplikasi JakOne di Universitas Gunadarma Khususnya Jurusan Sistem Informasi angkatan 2020.

Penelitian ini masih dapat dikembangkan menggunakan metode UX lainnya. Untuk menghindari ketidak konsistenan jawaban para jawaban para responden pada setiap atribut pertanyaan metode UEQ, penyebaran kuesioner disarankan untuk bertemu langsung dengan responden dan memberikan penjelasan pada setiap atribut pertanyaan sehingga responden

dapat dengan mudah memahaminya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hassenzahl, M., & Tractinsky, N. (2006). User experience – A research agenda. *Behaviour & Information Technology*, 25(2), 91–97. <https://doi.org/10.1080/01449290500330331>
- Himawan, H., & Mangaras Yanu, F. (2020). *Interface user experience*. [http://eprints.upnyk.ac.id/26163/1/Buku\\_InterfaceUSERExperience\\_MangarasYanuF.pdf](http://eprints.upnyk.ac.id/26163/1/Buku_InterfaceUSERExperience_MangarasYanuF.pdf)
- Ghodang, H., & Hantono. (2020). *Step by step learning management system (LMS): Belajar dengan Google*. [https://www.google.co.id/books/edition/Step\\_by\\_step\\_belajar\\_dengan\\_google\\_learn/VxACEAAAQBAJ](https://www.google.co.id/books/edition/Step_by_step_belajar_dengan_google_learn/VxACEAAAQBAJ)
- Hasya, R. (2023, April 10). Ini 10 e-wallet yang paling sering dipakai masyarakat Indonesia tahun 2022. *GoodStats*. <https://goodstats.id/article/ini-10-e-wallet-yang-paling-sering-dipakai-masyarakat-indonesia-M4TA4>
- Maharani, A., Intan, B., & Susilo, A. T. (2021). Analisis user experience pada website SMK Negeri Tugumulyo berbasis User Experience Questionnaire (UEQ). *JUSIM (Jurnal Sistem Informasi Musi Rawas)*, 6(2). [https://www.researchgate.net/publication/357580689\\_ANALISIS\\_USER\\_EXPERIENCE\\_PADA\\_WEBSITE\\_SMK\\_NEGERI\\_TUGUMULYO\\_BERBASIS\\_USER\\_EXPERIENCE\\_QUESTIONNAIRE\\_UEQ](https://www.researchgate.net/publication/357580689_ANALISIS_USER_EXPERIENCE_PADA_WEBSITE_SMK_NEGERI_TUGUMULYO_BERBASIS_USER_EXPERIENCE_QUESTIONNAIRE_UEQ)
- Nielsen, J. (1993). *Usability engineering*. Academic Press.
- Rahmi, Iswantir, M., & Hariyadi. (2022). *ICT dan perkembangan media pendidikan Islam*. [https://www.google.co.id/books/edition/ICT\\_Dan\\_Perkembangan\\_Media\\_Pendidikan\\_Is/IC9qEAAAQBAJ](https://www.google.co.id/books/edition/ICT_Dan_Perkembangan_Media_Pendidikan_Is/IC9qEAAAQBAJ)
- Schrepp, M. (2023). *User Experience Questionnaire handbook*. <https://www.ueq-online.org/Material/Handbook.pdf>
- Setyo Basori, I. (2021). *Pembelajaran dalam jaringan (daring) di era digital dengan Google Suite*. [https://www.google.co.id/books/edition/PEMBELAJARAN\\_DALAM\\_JARINGAN\\_DARING\\_DI\\_ER/32svEAAAQBAJ](https://www.google.co.id/books/edition/PEMBELAJARAN_DALAM_JARINGAN_DARING_DI_ER/32svEAAAQBAJ)
- Syahputra, E. (2022, July 25). Transaksi QRIS makin ramai, Bank DKI bakal tingkatkan layanan. *CNBC Indonesia*. <https://www.cnbcindonesia.com/mymoney/20220725140615-72-358316/transaksi-qrisk-makin-ramai-bank-dki-bakal-tingkatkan-layanan>
- Tanjung, E., & Muflih, F. F. (2023, March 25). Sepanjang 2022, transaksi digital Bank DKI capai Rp22,4 triliun. *Suara.com*. <https://www.suara.com/news/2023/03/25/023500/sepanjang-2022-transaksi-digital-bank-dki-capai-rp-224-triliun>
- Bank DKI. (n.d.). *Sejarah & profil Bank DKI*. <https://bankdki.co.id/tentang-kami/profil-bank-dki/sejarah-profil-bank-dki>
- Yuliani, P. A. (2023). Bank DKI bukukan transaksi lewat aplikasi digital hingga Rp22,4 triliun. *Media Indonesia*. <https://mediaindonesia.com/ekonomi/568478/bank-dki-bukukan-transaksi-lewat-aplikasi-digital-hingga-rp224-triliun>