

## Analisis User Experience Pada Aplikasi Digital UMKM AYO TOKO SRC Menggunakan Metode User Experience Questionnaire

Bayu Mukti

Program Studi S1 Teknik Informatika, Fakultas Teknik Elektro dan Informatika, Universitas Surakarta

Email: [bayu.unsa@gmail.com](mailto:bayu.unsa@gmail.com)

**Abstract.** Digital literacy and technology use are becoming more positive. The Ministry of Communication and Information, working with the Katadata Insight Center (KIC), measured the Indonesian Digital Literacy Index in 2021, surveying 10,000 internet users in 514 districts and cities across Indonesia between the ages of 13 and 70. The results showed that digital culture had the highest score, 3.90 on a scale of 1 to 5, among internet users (Kominfo.go.id). A report from APJII shows that 79.5% of the Indonesian population uses the internet with a distribution of urban areas of 69.5% and rural areas of 30.5% (APJII). The use of the internet in MSMEs can increase productivity, access to information and more efficient business processes, but the results of a survey on 5 MSME sectors show that MSMEs still find it difficult to utilize digital platforms, this is due to relatively low digital capabilities. (Bappenas, 2020). The research objective is to analyze the User Experience of the AYO TOKO SRC application so that it can be used optimally according to the needs of users consisting of MSMEs, so as to support the process of digital culture and literacy. The research method uses User Experience Questionnaire (UEQ) to 50 respondents with a collection of questions covering 6 dimensions of User Experience, namely aspects of Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, Novelty to users for initial evaluation, measuring opinions and perceptions using a Likert scale with a 7-point scale for better reliability. Using the above method, the resulting User Experience AYO TOKO SRC has a poor user experience with a correspondent interpretation score of 22%.

**Keywords:** User Experience, UEQ, Digital Applications, MSMEs

**Abstrak.** Perilaku masyarakat menggunakan teknologi dan literasi digital menuju kearah positif, pengukuran Indeks Literasi Digital Indonesia tahun 2021 yang dilakukan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika bekerja sama dengan Katadata Insight Center (KIC) kepada 10.000 responden di 514 kabupaten/kota di Indonesia dengan responden pengguna internet berusia 13-70 tahun ditemukan bahwa budaya digital (digital culture) mendapatkan skor tertinggi, 3.90 dari skala 1-5 (Kominfo.go.id). Laporan dari APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) menunjukkan 79,5% penduduk Indonesia menggunakan internet dengan sebaran wilayah urban 69,5 persen dan wilayah rural 30,5 persen (APJII). Penggunaan internet pada UMKM dapat meningkatkan produktivitas, akses terhadap informasi dan proses bisnis yang lebih efisien, tetapi hasil survei pada 5 sektor UMKM menunjukkan UMKM masih kesulitan untuk memanfaatkan platform digital, hal tersebut dikarenakan kemampuan digital yang relatif rendah. (Bappenas, 2020). Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis User Experience aplikasi AYO TOKO SRC agar dapat digunakan secara optimal sesuai dengan kebutuhan pengguna yang terdiri dari UMKM, sehingga mampu mendukung proses budaya dan literasi digital. Metode penelitian menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) kepada 50 responden dengan Kumpulan pertanyaan mencakup 6 dimensi User Experience yaitu aspek Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, Novelty kepada pengguna untuk evaluasi awal, pengukuran pendapat dan persepsi menggunakan skala likert dengan skala 7 poin untuk reliabilitas lebih baik. Menggunakan metode diatas dihasilkan User Experience AYO TOKO SRC memiliki user experience yang kurang baik dengan skor intrepretasi koresponden 22 %.

**Kata Kunci:** User Experience, UEQ, Aplikasi Digital, UMKM

## 1. Pendahuluan

Pandemi menjadi pemicu percepatan transformasi digital pada UMKM, mayoritas UMKM mulai mengubah proses bisnis dari konvensional ke digital. Menurut beberapa lembaga, Usaha Mikro, Kecil Menengah (UMKM) berhasil menerapkan teknologi digital ke dalam proses bisnisnya. (Murad K.N et.all, 2023)

Perkembangan tersebut harus selaras dengan penggunaan dan pengembangan teknologi digital dengan optimal, Sebuah aplikasi memiliki antarmuka yang memungkinkan pengguna dan aplikasi berinteraksi satu sama lain. Setiap aplikasi memiliki tampilan antarmuka unik, tergantung pada kebutuhan dan fungsi aplikasi. Antarmuka aplikasi dirancang untuk menjadikan aplikasi mudah digunakan. (Norman D.A, 2016)

User experience mengacu pada kemampuan aplikasi yang membuatnya mudah dioperasikan dan memiliki fitur tambahan yang membuat pengguna merasa nyaman saat menggunakannya. Namun, ada aplikasi dengan antarmuka yang tidak baik sehingga pengguna sulit untuk mengoperasikan aplikasi. (Garrett, J.J., 2011)

ISO 9241-210 tahun 2010 mendefinisikan user experience sebagai persepsi dan respons yang dialami pengguna sebagai hasil dari penggunaan sebuah produk, sistem, atau layanan dan hal tersebut mempengaruhi citra Perusahaan (ISO 9241-21-, 2010).

Analisis User Experience dalam hal ini terhadap aplikasi AYO TOKO SRC dilakukan guna mengoptimalkan aplikasi sesuai dengan kebutuhan pengguna yang terdiri dari UMKM, sehingga mampu mendukung proses budaya digital di era digitalisasi.

## 2. Tinjauan Pustaka

Penelitian yang dilakukan oleh (Sahulata, Tampubolon & Sela, 2023) yang menganalisis User Experience pada aplikasi Indrive dengan menggunakan metode heuristic evaluation dengan uji multikolinearitas dengan koresponden representative target audiens non-ahli.

Penelitian berikutnya oleh Sewindu

Putro, Kusriani dan Mei P Kurniawan. dengan mengevaluasi aplikasi Laporan Bantu dengan metode UEQ dan Cooperative Evaluation dari perspektif, efisiensi, keandalan, stimulasi dan kebaruan yang diuji oleh 20 responden dengan analisis aplikasi berada dalam kategori below average (dibawah rata-rata).

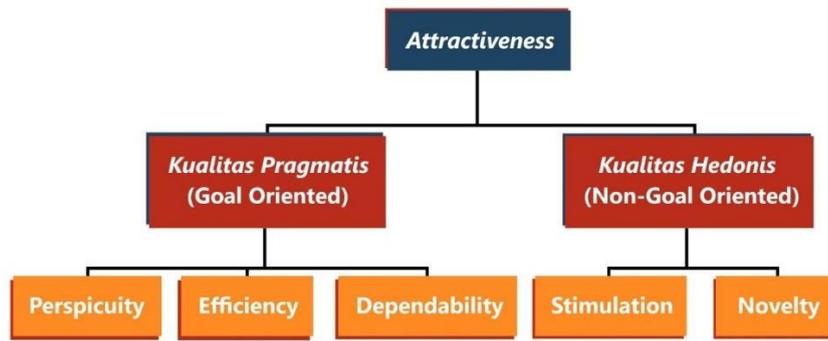
(Anak Agung Ngurah Hary Susila & Dewa Made Sri Arsa, 2023) dalam penelitiannya melakukan analisis user experience menggunakan metode SUS (System Usability Scale) dan merancang model arsitektur system self service di restoran berbasis web.

(M Alif Kresnanto, Buce Trias Hanggara dan Bondan Sapta Prakoso, 2020) dalam penelitiannya menganalisis pengalaman pengguna pada aplikasi mobile booking Hotel dengan menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ) memiliki responden dengan latar belakang yang berbeda-beda menghasilkan Kesimpulan bahwa RedDoorz menerima nilai yang lebih rendah dari Airy pada beberapa skala UEQ.

Dengan mempertimbangkan penjabaran dan tinjauan riset terdahulu, maka analisis User Experience dilakukan daripada aplikasi AYO TOKO SRC menggunakan kuesioner sesuai standar User Experience Questionnaire (UEQ) yang mencakup aspek kualitas Pragmatis dan kualitas Hedonis, Skala likert dengan 7 skala dilakukan untuk mendapatkan respon kuantitatif terhadap User Experience pada aplikasi AYO TOKO SRC. Dihasilkan data interpretasi dari ke 5 aspek UEQ sebagai evaluasi awal untuk perbaikan User Experience dari aplikasi AYO TOKO SRC agar pengguna yang terdiri dari UMKM dapat memanfaatkan teknologi digital dengan optimal.

## 3. Metode Penelitian

Analisis User Experience menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ) mencakup 5 Aspek pada gambar 1.



Gambar 1. Susunan Skala UEQ (Schrepp, 2014)

5 Dimensi tersebut dipenuhi oleh beberapa pertanyaan, setiap dimensi dievaluasi melalui beberapa pasangan kata yang berlawanan (semantic differentials), peneliti memberikan lembar kuesioner kepada responden kemudian responden memilih jawaban yang sesuai dengan pengalaman saat menggunakan aplikasi.

Dalam Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK) menyatakan, UEQ memiliki kesan yang komprehensif bagi pengguna, UEQ mengukur berbagai aspek kegunaan klasik seperti *efficiency*, *perspicuity*, dan *dependability* serta aspek

UX, meliputi *novelty*, dan *stimulation*. Format kuesioner efisien secara waktu dari User Experience pada sebuah aplikasi, UEQ mampu membuat pengguna untuk segera mengungkapkan afeksi, sikap, dan kesan ketika pengguna menggunakan produk, dalam hal ini user experience. (Wijaya, Santika, 2021)

UEQ (User Experience Questionnaire) memiliki 26 pertanyaan dalam Kuesioner yang mencakup 5 dimensi User Experience sebagai berikut:

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

Gambar 2. Kuesioner Standar UEQ (User Experience Questionnaire)

Metode analisis hasil kuesioner ini menggunakan skala Likert. Tabel berikut menunjukkan rentang pilihan jawaban yang

terdiri dari STS (Sangat Tidak Setuju) dan SSS (Sangat Setuju Sekali), pada setiap kategori pada skala Likert diberi nilai numerik.

**Tabel 1. Skala Likert 7 Poin**

STS (Sangat Tidak Setuju)	1	2	3	4	5	6	7	SSS (Sangat Setuju Sekali)
---------------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------------------

Menurut Djaali (2008:28), skala Likert adalah instrumen untuk mengukur pendapat, sikap, dan persepsi pengguna terhadap suatu produk untuk menentukan tingkat setuju dan ketidaksetujuan pengguna. Ini adalah jenis skala psikometrik, dan biasanya digunakan dalam kuesioner. Nama skala Likert berasal dari Rensis Likert, seorang pendidik dan ahli psikolog asal Amerika Serikat yang mengembangkannya untuk mengukur sikap masyarakat.

Skala likert memberikan data kuantitatif dari hasil pengukuran persepsi pengguna terhadap aplikasi, metode pengukuran adalah dengan meminta responden untuk memilih jawaban sesuai dengan persepsi atau pendapat.

menghitung interpretasi responden terhadap User Experience dari aplikasi AYO TOKO SRC menggunakan Rumus indeks berikut.

$$\% = \left( \frac{\text{Total Skor}}{\text{Skor Tertinggi}} \right) \times 100$$

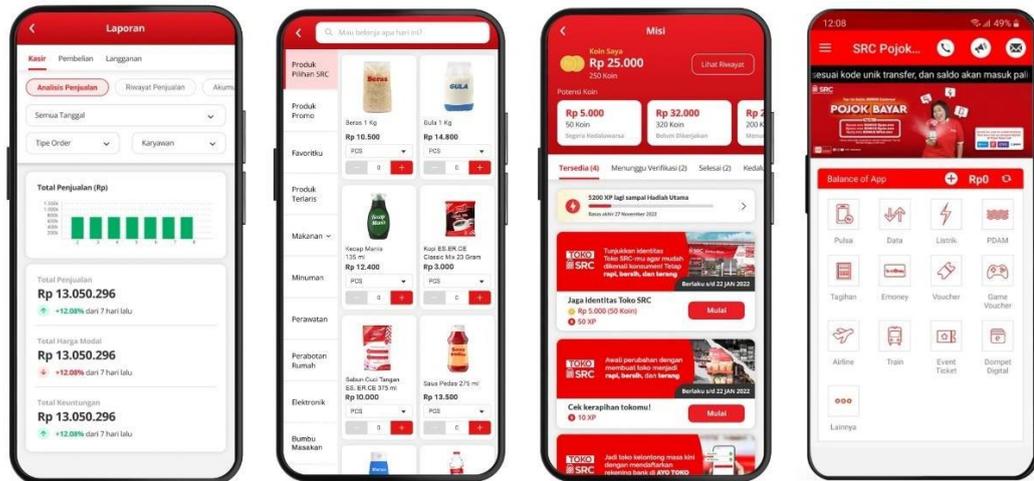
dengan mengkonversi index skala dalam bentuk presentase sebagai berikut.

**Tabel 2. Konversi Index Skala dalam Presentase**

Rentang Presentase 0% - 20 %	Tidak Baik
Rentang Presentase 21% - 40 %	Kurang Baik
Rentang Presentase 41% - 60 %	Cukup Baik
Rentang Presentase 61% - 80 %	Baik
Rentang Presentase 81% - 100 %	Sangat Baik

#### 4. Hasil Pengujian

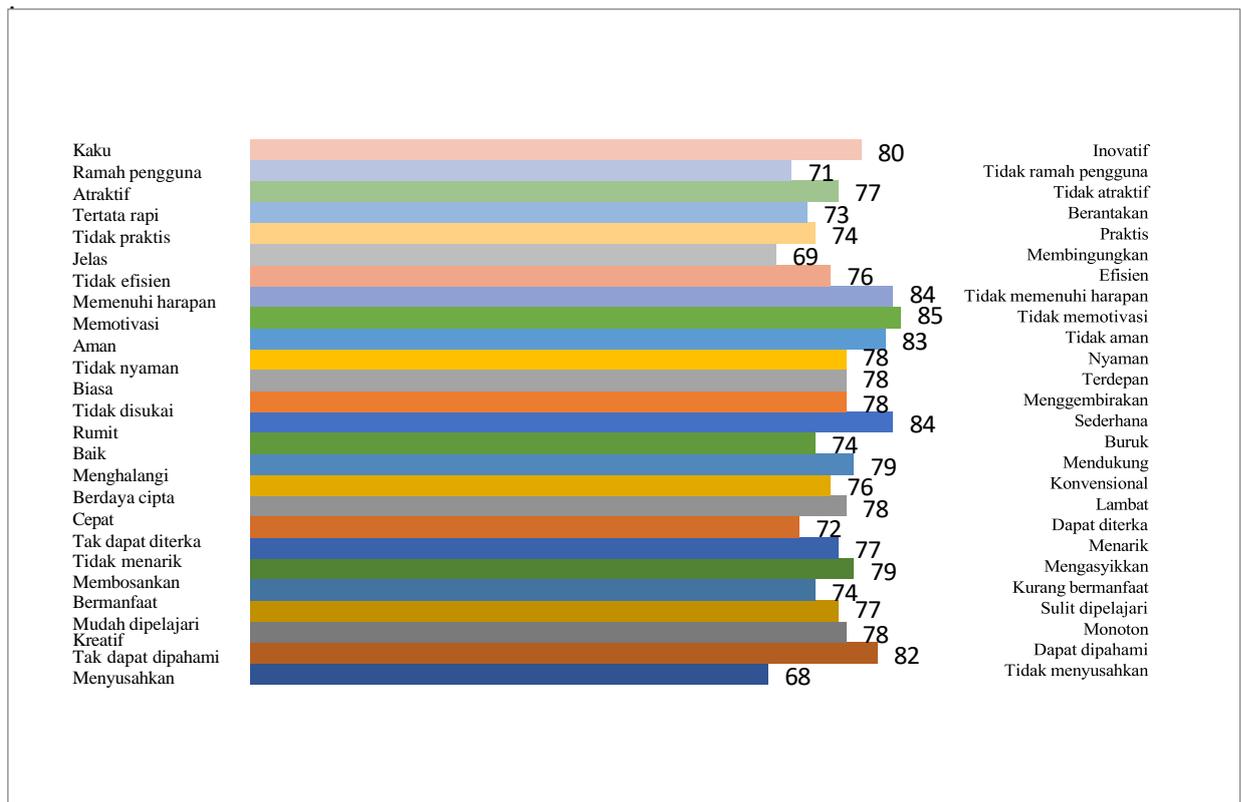
Pengujian user experience aplikasi AYO TOKO SRC pada antarmuka fundamental seperti antarmuka Laporan, antarmuka Produk, antarmuka Akun dan Koin, serta antarmuka SRC Pojok berisi layanan-layanan Top Up dan Jasa seperti pada gambar 3.



Gambar 3. Antarmuka Aplikasi Digital AYO TOKO SRC

Data yang dikumpulkan melalui metode User Experience Qetionnaire (UEQ), didapatkan nilai pada 26 pasangan kata berlawanan

(semantic differentials) yang dihasilkan total skor 2004 dari 50 responden yang ditunjukkan data pada gambar 4



Gambar 4. Antarmuka Aplikasi Digital AYO TOKO SRC

**Tabel 3. Kumpulan dan Distribusi Data Responden**

	Total skor setiap responden	Total skor seluruh responden
XMin	26	= 50 x 26 = 1300
Q1	52	= 50 x 52 = 2600
Q2	104	= 50 x 104 = 5200
Q3	156	= 50 x 156 = 7800
XMax	182	= 50 x 182 = 9100

Pengumpulan data kemudian diinterpretasikan berdasarkan presentase dengan total skor yang dihasilkan sebagai berikut:

$$\% = (\text{Total Skor} / \text{Skor Maksimal}) \times 100$$

$$\% = (2004 / 9100) \times 100$$

$$\% = 22$$

$$= 22 \%$$

Dengan demikian, persepsi responden terhadap user experience aplikasi AYO TOKO SRC diklasifikasikan pada kategori “kurang baik”, kecenderungan di aspek perspicuity yang memiliki skor terendah yaitu 68 dan 69 pada pasangan kata “jelas atau membingungkan” dan “menyusahkan atau tidak menyusahkan”.

## 5. Kesimpulan

Berdasar Analisis User Experience menggunakan metode UEQ (User Experience Questionnaire), dari 5 Aspek yang terdiri dari *Perspiciuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, *Novelty* yang diukur menggunakan skala likert mendapatkan interpretasi responden sebesar 22% yang masuk dalam kategori penilaian kurang baik, Aspek yang mendapatkan skor paling rendah adalah *perspicuity*. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa User Experience Aplikasi AYO TOKO SRC diperlukan perbaikan user experience terutama pada aspek perspicuity seperti navigasi, gaya Bahasa, dan mengoptimalkan visual dari aspek visibilitas.

## Referensi

1. APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2024). Survei Penetrasi Internet Indonesia 2024.
2. BAPPENAS, (2020). Kajian Kebijakan Penanggulangan Dampak COVID-19 terhadap UMKM, <https://aptika.kominfo.go.id/>
3. Djaali. 2008. Skala Likert. Jakarta: Pustaka Utama.
4. Fink, G. & Flatow, I., 2014. Pro Single Page Application Development. 1st ed.

s.l.:Apress.

5. Garrett, J.J., 2011, The Elements of User Experience: User-Centered Design for the Web and Beyond, Ed. 2, New Riders, United State of America.
6. ISO 9241, 2010, User Experience Glossary, <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9241:-210:ed-1:v1:en>, diakses pada 18 Juli 2024.
7. KOMINFO & KATADATA, (2021). Kajian Status Literasi Digital di Indonesia 2021, ([kominfo.go.id/](http://kominfo.go.id/))
8. Kresnanto, M. A., Hanggara, B. T., & Prakoso, B. S. (2020). Analisis Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Mobile Booking Hotel dengan menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi pada RedDoorz dan Airy). Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer, 4(10), 3637–3646. Diambil dari <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/8063>
9. Martadinata & Zaliman, (2021), Perancangan dan Implementasi Sistem Informasi E-Commerce dengan menggunakan CMS, Woocommerce dan Xendit. (SIGMATA) Jurnal Manajemen dan Informatika.
10. Murad K.N, Robbani M.M, Rakhmadi M.F, Sulistyowati W, Maulida F, Nurrachmat J, Maharani T.E. Kajian Pengembangan Jalur Keterampilan Digital untuk UMKM.” Laporan UKMC FEB Universitas Indonesia, (2023).

11. Norman, D. A. (2016). The definition of user experience. *Interactions*, 23(6), 28-29. Diakses dari <https://www.nngroup.com/articles/definition-user-experience/> diakses pada 12 Juli 2024.
12. Putro,S, Kusriani, Kurniawan, M.P. (2019). Penerapan Metode UEQ dan Cooperative Evaluation untuk Mengevaluasi User Experience Laporan Bantul. (*Jurnal Creative Information Technology Journal (CITEC)*). <https://doi.org/10.24076/citec.2019v6i1.242>
13. Schrepp, M., 2015, *User Experience Questionnaire Handbook*, Germany.
14. Sahulata, R.A., Tampubolon, E.R., & Sela, G.T, (2023). Analisis UX dan Usability pada aplikasi indrive menggunakan metode heuristic evaluation, Seminar Nasional Corisindo.
15. Susila, N.H., Arsa, D.M.S (2023). Analisis System Usability Scale (SUS) dan Perancangan System Self Service Pemesanan Menu di Restoran berbasis Web. *Majalah Ilmiah UNIKOM*. <https://doi.org/10.34010/miu.v21i1.10683>
16. Wijaya, Santika, (2021), Analisis dan Evaluasi Pengalaman Pengguna PaTol Bali dengan Metode User Experience Questionnaire (UEQ). *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK)*, [https:// 10.25126/jtiik.202182763](https://10.25126/jtiik.202182763)