

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian dilakukan Umar (2020), mengatakan bahwa kesan rata-rata skala kejelasan mencapai skor tinggi dan skala kebaruan masih berada di bawah skala lainnya. Kemudian, ketika membandingkan kumpulan data 246 UEQ, skala efisiensi mencapai skor tertinggi dan skala kebaruan mendapatkan nilai di bawah skala lainnya. Pada tingkat pengalaman pengguna, Daya Tarik dan Efisiensi mendapat nilai tinggi atau baik (*Good*), sementara Kejelasan, Ketepatan, Stimulasi, dan Kebaruan berada di atas rata-rata (*Above Average*) pada skala tersebut.

Penelitian yang dilakukan Suastini (2018), mengatakan penggunaan UEQ mempengaruhi minat pengguna untuk menggunakan sistem Dimans. Setiap skala UEQ ditemukan memiliki rata-rata 2,23 Daya Tarik, 0,41 Ketepatan, 1,99 Kejelasan, 2,0 Efisiensi, 1,87 Stimulasi, dan 1,34 Kebaruan. Kesan positif terbesar pada Daya Tarik dan kesan negatif terkecil pada skala Ketepatan. Kemudian hasil kesan negatif tersebut menopang para peneliti supaya lebih mengembangkan model lama berbentuk rekomendasi baru pada *design* layar.

Penelitian yang dilakukan Maricar (2021), mengatakan hasil evaluasi yang didapatkan dengan metode UEQ pada *E-Library*, karena terdapat hasil yang positif beralaskan skala evaluasi Daya Tarik, Efisiensi, Ketepatan, dan Stimulasi, dimana rata-rata nilai

impresi lebih dari 0,8, sedangkan nilai Kejelasan dan Kebaruan mendapat hasil yang netral dikarenakan berada pada -0,8 hingga 0,8. Perbaikan disarankan pada skala penilaian pembaruan dengan meningkatkan nilai kekreatifan.

Penelitian yang dilakukan Efendi & Mataram (2022), mengatakan hasil evaluasi SIA UTY menunjukkan arah yang positif, namun kreativitas dan inovasi harus lebih ditingkatkan dalam pengembangannya, Perbandingan dengan *benchmark* memberikan skor yang baik, akan tetapi masih diperlukan akal untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna lebih-lebih dalam hal Ketepatan dan Kebaruan dengan menyajikan fitur yang dapat menunjang *user* melakukan aktivitas dengan baik.

Penelitian yang dilakukan Haerani & Rahmatulloh (2021), mengatakan hasil evaluasi pada aplikasi PeduliLindungi dilihat dari keenam skala UEQ tersebut masih tergolong bawah, terutama pada skala Ketepatan dengan skor 0,73 yang tergolong buruk (*bad*). Oleh karena itu, diperlukan banyak perbaikan pada aplikasi PeduliLindungi, termasuk bagaimana ketepatan data yang disajikan. Oleh karena itu, aplikasi PeduliLindungi saat ini belum dapat mendukung program pemerintah secara maksimal.

Penelitian yang dilakukan Juniantari & Putra (2021), mengatakan hasil pengukuran *User Experience* DPMPTSP memiliki kategori positif. Pada kategori variabel Stimulasi (*Stimulation*) memiliki nilai paling tinggi dari dibandingkan dengan variabel lainnya dengan nilai 1,725. Namun pada variabel Kejelasan (*Perspicuity*) hanya mendapatkan skor 1,617, perlu

dilakukan perbaikan untuk memberikan desain layar agar pengguna dapat lebih mudah berinteraksi dengan sistem.

Penelitian yang dilakukan Riche & Marpaung (2021), mengatakan nilai rata-rata yang didapatkan dari penelitian menggunakan metode UEQ bahwa Daya Tarik bernilai 1,28, pada kualitas pragmatis mencapai nilai 1,22, dan pada kualitas hedonis mencapai nilai 0,99. Berdasarkan nilai yang didapat, maka penelitian ini memiliki skor baik/positif, yaitu STMIK Mikroskil memegang kesan positif secara keseluruhan skala yaitu. Daya Tarik, Kejelasan, Efisiensi, Ketepatan, Stimulasi dan Kebaruan.

Penelitian yang dilakukan Fitriansyah & Riwinoto (2021), mengatakan hasil analisis data menggunakan UEQ hasilnya enam aspek parameter Aplikasi Batam Halal mencapai hasil kategori yang baik dan skor di atas rata-rata. Daya Tarik memiliki skor 1,43, Kejelasan 1,54, Ketepatan 1,36, Efisiensi 1,53, Stimulasi 1,41, sedangkan Kebaruan dengan skor perbandingan *benchmark* terendah adalah 1,08. Tapi masih di atas rata-rata.

Penelitian yang dilakukan Romansya (2019), mengatakan dari hasil penelitian yang dilakukan metode *Heuristic E-Learning* menemui 39 masalah dari 4 orang ahli *expert*. Dari semua masalah, tapi 28 masalah berbeda. Peneliti memberikan rekomendasi perbaikan yang terurai dalam tiga jenis, ialah peningkatan *design* antarmuka pengguna, peningkatan *system* dan *security*, dan penataran *user*.

Penelitian yang dilakukan Hasna (2020), hasil terhadap evaluasi tahap awal aplikasi Dunia Games dengan *Heuristic Evaluation* terungkap

27 masalah dengan kategori H1,H2,H3,H4,H7,H8,H10. Ketika perbaikan dilakukan dengan membuat rencana pemecahan permasalahan pada hasil evaluasi tahap kedua, hal ini menurun, ditemukan 4 masalah dengan 1 pencarian masalah masing-masing pada kategori H1,H3,H4,H7. Berdasarkan hasil evaluasi tahap kedua, dapat direkomendasikan bahwa desain perlu diperbaiki sebelum dirilis.

Penelitian yang dilakukan Mochammad Aldi Kushendriawan (2021), mengatakan hasil analisis dengan menggunakan metode UEQ diperoleh rata-rata Daya Tarik 1,778, Kejelasan 1,810, Efisiensi 1,818, Ketepatan 1,622, Stimulasi 1,570, Kebaruan 1,211. Hasil perhitungan dari skala UEQ tersebut menjelaskan bahwa aplikasi Halodoc memiliki pengalaman pengguna yang positif. Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *usability testing*, kendala utama adalah tidak adanya kepastian atau kejelasan mengenai pembelian obat, seperti informasi apotek, ketersediaan obat, kepastian harga dan fitur pencarian kurang.

Penelitian yang dilakukan Listiyah (2021), mengatakan *E-Learning* UIN Malang masih memiliki banyak kekurangan terbukti hasil perbandingan skala *benchmark*, dimana keenam aspek, yakni Daya Tarik 0,17, Kejelasan -0,04, Efisiensi -0,37, Ketepatan -0,12, Stimulasi -0,37 dan Kebaruan 0,30.

Penelitian yang dilakukan Sabukunze & Arakaza (2021), mengatakan hasil penelitian pengalaman pengguna menggunakan metode UEQ dengan responden pengguna transportasi *online* Grab di Yogyakarta

bahwa semua menunjukkan nilai baik dibanding dengan nilai-nilai dalam *benchmark* UEQ. Temuan tersebut menunjukkan indikasi yang baik tentang pengalaman pengguna aplikasi Grab karena semua nilai diatas 0,8.

Penelitian yang dilakukan Gunawan (2021), mengatakan hasil dari penelitiannya menggunakan metode *Retrospective Think Aloud*. Hasil analisis berada dalam kategori sangat baik. Kategori luar biasa menunjukkan bahwa SISKANG berada di angka 10% dibandingkan dengan menggunakan metode UEQ dengan Daya Tarik 2,23, Kejelasan 2,30, Efisiensi 2,49, Ketepatan 2,55, Stimulasi 2,30 dan Kebaruan 2,35.

Penelitian dilakukan Prakoso & Subriadi (2018), mengatakan hasil dari penelitiannya pada aplikasi SIMPATIKA Kemenag Pusat dengan menggunakan metode UEQ diperoleh nilai cukup berkualitas bagi penggunaanya, namun aspek kebaruan pada aplikasi SIMPATIKA memperoleh skor yang lebih sedikit dibandingkan aspek yang lain.

Penelitian dilakukan Hartzani (2021), mengatakan hasil dari penelitiannya pada dompet digital OVO bahwa aspek *efficiency* mendapatkan nilai 1.62 atau *good* (bagus). Aspek *perspicuity*, *dependability*, dan *stimulation* secara berurutan mendapatkan nilai 1.62, 1.35, dan 1.33 atau *above average* (diatas rata-rata). Aspek *attractiveness* dan *novelty* secara berurutan mendapatkan nilai 0.98, dan 0.55 atau *below average* (dibawah rata-rata).

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Judul Artikel	Tempat Penelitian	Metode	Hasil	Penelitian yang Akan Dilakukan
1.	Analisis Sistem Informasi Web LSP UAD Menggunakan <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ)	Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta	<i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ)	Hasil penelitian ini rata-rata skala kejelasan mencapai skor tinggi dan skala kebaruan masih berada di bawah skala lainnya. Kemudian, ketika membandingkan kumpulan data 246 UEQ, skala efisiensi mencapai skor tertinggi dan skala kebaruan mendapatkan nilai di bawah skala lainnya. Pada tingkat pengalaman pengguna, Daya Tarik dan Efisiensi mendapat nilai tinggi atau baik (<i>Good</i>), sementara Kejelasan, Ketepatan, Stimulasi, dan Kebaruan berada diatas rata-rata (<i>Above Average</i>) pada skala tersebut.	<i>User Experience, metode, User Experience Questionnaire</i> (UEQ)
2.	Analisis Pengalaman Pengguna Pada <i>Website Management System</i> (Dimans)	Distro <i>Management System</i> (Dimans), Denpasar, Bali	<i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ)	Hasil penelitian ini adalah rata-rata 2,23 Daya Tarik, 0,41 Ketepatan, 1,99 Kejelasan, 2,0 Efisiensi, 1,87 Stimulasi, dan 1,34 Kebaruan. Kesan positif terbesar pada Daya Tarik dan kesan negatif terkecil pada skala Ketepatan. Kemudian hasil kesan negatif tersebut menopang para peneliti supaya lebih mengembangkan model lama berbentuk rekomendasi baru pada <i>design</i> layar.	Evaluasi <i>User Experience</i> Pada <i>Website</i> SIM KKN
3.	Evaluasi Penggunaan SLiMs Pada <i>E-Library</i> dengan Menggunakan <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ)	STIKOM Bali	<i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ)	Hasil evaluasi yang didapatkan dengan metode UEQ pada <i>E-Library</i> , karena terdapat hasil yang positif beralaskan skala evaluasi Daya Tarik, Efisiensi, Ketepatan, dan Stimulasi, dimana rata-rata nilai impresi lebih dari 0,8, sedangkan nilai Kejelasan dan Kebaruan mendapat hasil yang netral dikarenakan berada pada -0,8 hingga 0,8. Perbaikan disarankan pada skala penilaian pembaruan dengan meningkatkan nilai kekreatifan.	Universitas Muhammadiyah Purwokerto Menggunakan Metode <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ)
4.	Analisis dan Evaluasi Pengalaman Pengguna Menggunakan (UEQ) Pada Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi	UTY Yogyakarta	<i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ)	Hasil penelitian ini adalah SIA UTY menunjukkan arah yang positif, namun kreativitas dan inovasi harus lebih ditingkatkan dalam pengembangannya, Perbandingan dengan <i>benchmark</i> memberikan skor yang baik, akan tetapi masih diperlukan akal untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna lebih-lebih dalam hal Ketepatan dan Kebaruan dengan menyajikan fitur yang dapat menunjang <i>user</i> melakukan aktivitas dengan baik .	

No.	Judul Artikel	Tempat Penelitian	Metode	Hasil	Penelitian yang Akan Dilakukan
5.	Analisis <i>User Experience</i> Aplikasi PeduliLindungi Untuk Menunjang Proses Bisnis Berkelanjutan	Aplikasi PeduliLindungi	<i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ)	Hasil penelitian ini bahwa dilihat dari keenam skala UEQ tersebut masih tergolong bawah, terutama pada skala Ketepatan dengan skor 0,73 yang tergolong buruk (<i>bad</i>). Oleh karena itu, diperlukan banyak perbaikan pada aplikasi PeduliLindungi, termasuk bagaimana ketepatan data yang disajikan. Oleh karena itu, aplikasi PeduliLindungi saat ini belum dapat mendukung program pemerintah secara maksimal.	Tujuan: 1. Mengukur <i>level</i> kualitas <i>user experience</i> (pengalaman pengguna) terhadap layanan yang telah diberikan <i>website</i> SIM KKN UMP.
6.	Analisis Sistem Informasi DPMPTSP Menggunakan Metode <i>User Experience Questionnaire</i>	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)	<i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ)	Hasil pengukuran <i>User Experience</i> DPMPTSP memiliki kategori positif. Pada kategori variabel Stimulasi (<i>Stimulation</i>) memiliki nilai paling tinggi dari dibandingkan dengan variabel lainnya dengan nilai 1,725. Namun pada variabel Kejelasan (<i>Perspicuity</i>) hanya mendapatkan skor 1,617, perlu dilakukan perbaikan untuk memberikan desain layar agar pengguna dapat lebih mudah berinteraksi dengan sistem.	2. Menentukan area yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan <i>user experience</i> (pengalaman pengguna) <i>website</i> SIM KKN UMP.
7.	Evaluasi Pengalaman Pengguna dengan Menggunakan <i>User Experience Questionnaire</i> Perpustakaan Digital	STMIK Mikroskil Medan	<i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ)	Hasil penelitian ini nilai rata-rata yang didapatkan dari penelitian menggunakan metode UEQ bahwa Daya Tarik bernilai 1,28, pada kualitas pragmatis mencapai nilai 1,22, dan pada kualitas hedonis mencapai nilai 0,99. Penelitian ini memiliki skor baik/positif, yaitu STMIK Mikroskil memegang kesan positif secara keseluruhan skala yaitu. Daya Tarik, Kejelasan, Efisiensi, Ketepatan, Stimulasi dan Kebaruan.	
8.	Analisis <i>User Experience</i> Web Halal Batam di Pusat Kajian Halal Politeknik Negeri Batam Menggunakan <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ)	Politeknik Negeri Batam	<i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ)	Hasil analisis data menggunakan UEQ hasilnya enam aspek parameter Aplikasi Batam Halal mencapai hasil kategori yang baik dan skor di atas rata-rata. Daya Tarik memiliki skor 1,43, Kejelasan 1,54, Ketepatan 1,36, Efisiensi 1,53, Stimulasi 1,41, sedangkan Kebaruan dengan skor perbandingan <i>benchmark</i> terendah adalah 1,08. Tapi masih diatas rata-rata.	

No.	Judul Artikel	Tempat Penelitian	Metode	Hasil	Penelitian yang Akan Dilakukan
9.	Evaluasi <i>User Experience</i> Aplikasi Perangkat Bergerak Ruang Guru dengan Metode <i>Heuristic Evaluation</i>	Aplikasi Ruang Guru	<i>Heuristic Evaluation</i>	Hasil penelitian yang dilakukan metode <i>Heuristic E-Learning</i> menemui 39 masalah dari 4 orang ahli <i>expert</i> . Dari semua masalah, tapi 28 masalah berbeda. Peneliti memberikan rekomendasi perbaikan yang terurai dalam tiga jenis, ialah peningkatan <i>design</i> antarmuka pengguna, peningkatan <i>system</i> dan <i>security</i> , dan penataran <i>user</i> .	Website SIM KKN UMP
10.	Evaluasi dan Perancangan <i>User Experience</i> menggunakan Metode <i>Human Centered Design</i> dan <i>Heuristic Evaluation</i> pada Aplikasi Dunia Games	Aplikai Dunia Games PT. Telekomunikasi Seluler	Metode <i>Human Centered Design</i> dan <i>Heuristic Evaluation</i>	Hasil terhadap evaluasi tahap awal aplikasi Dunia Games dengan <i>Heuristic Evaluation</i> terungkap 27 masalah dengan kategori H1,H2,H3,H4,H7,H8,H10. Ketika perbaikan dilakukan dengan membuat rencana pemecahan permasalahan pada hasil evaluasi tahap kedua, hal ini menurun, ditemukan 4 masalah dengan 1 pencarian masalah masing-masing pada ketegori H1,H3,H4,H7. Berdasarkan hasil evaluasi tahap kedua, dapat direkomendasikan bahwa desain perlu diperbaiki sebelum dirilis.	
11.	<i>Evaluating User Experience of a Mobile Health Application using User Experience Questionnaire and Usability Testing</i>	Aplikasi Halodoc	<i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ) dan <i>Usability Testing</i>	Hasil analisis dengan menggunakan metode UEQ diperoleh rata-rata DayaiTarik 1,778, Kejelasan 1,810, Efisiensi 1,818, Ketepatan 1,622, Stimulasi 1,570, Kebaruan 1,211. Hasil perhitungan dari skala UEQ tersebut menjelaskan bahwa aplikasi Halodoc memiliki pengalaman pengguna yang positif. Hasil analisis menggunakan metode <i>usability testing</i> , kendala utama adalah tidak adanya kepastian atau kejelasan mengenai pembelian obat, seperti informasi apotek, ketersediaan obat, kepastian harga dan fitur pencarian kurang.	
12.	<i>User Experience Analysis of E-Learning UIN Malang with User Experience Questionnaire (UEQ) Method: Case Study of</i>	UIN Malang	<i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ)	Hasil penelitian ini bahwa <i>E-Learning</i> UIN Malang masih memiliki banyak kekurangan terbukti hasil perbandingan skala <i>benchmark</i> , dimana keenam aspek, yakni Daya Tarik 0,17, Kejelasan -0,04, Efisiensi -0,37, Ketepatan -0,12, Stimulasi -0,37 dan Kebaruan 0,30.	

No.	Judul Artikel	Tempat Penelitian	Metode	Hasil	Penelitian yang Akan Dilakukan
13.	<i>Students of Library and Information Science Department</i> <i>User Experience Analysis on Mobile Application Design Using User Experience Questionnaire</i>	Yogyakarta	<i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i>	Hasil bahwa semua menunjukkan nilai baik disbanding dengan nilai-nilai dalam <i>benchmark</i> UEQ. Temuan tersebut menunjukkan indikasi yang baik tentang pengalaman pengguna aplikasi Grab karena semua nilai diatas 0,8.	
14	<i>User Experience Evaluation of Academic Progress Information Systems Using Retrospective Think Aloud and User Experience Questionnaire</i>	Universitas Pendidikan Ganesha	<i>Retrospective Think Aloud and User Experience Questionnaire</i>	Hasil dari penelitiannya menggunakan metode <i>Retrospective Think Aloud</i> . Hasil analisis berada dalam kategori sangat baik. Kategori luar biasa menunjukkan bahwa SISKAN-NG berada di angka 10% dibandingkan dengan menggunakan metode UEQ dengan Daya Tarik 2,23, Kejelasan 2,30, Efisiensi 2,49, Ketepatan 2,55, Stimulasi 2,30 dan Kebaruan 2,35.	
15.	<i>User Experience on E-Government Online Services: A Case Study on The SIMPATIKA Service Application at The Ministry of Religious Affairs of Indonesian</i>	SIMPATI KA Kemenag Pusat	<i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i>	Hasil dari penelitiannya pada aplikasi SIMPATIKA Kemenag Pusat dengan menggunakan metode UEQ diperoleh nilai cukup berkualitas bagi penggunaannya, namun aspek kebaruan pada aplikasi SIMPATIKA memperoleh skor yang lebih sedikit dibandingkan aspek yang lain.	
16.	<i>Evaluasi User Experience Pada Dompot Digital OVO Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ)</i>	Dompot Digital OVO	<i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i>	Hasil dari penelitiannya pada dompet digital OVO bahwa aspek <i>efficiency</i> mendapatkan nilai 1.62 atau <i>good</i> (bagus). Aspek <i>perspicuity</i> , <i>dependability</i> , dan <i>stimulation</i> secara berurutan mendapatkan nilai 1.62, 1.35, dan 1.33 atau <i>above average</i> (didas rata-rata). Aspek <i>attractiveness</i> dan <i>novelty</i> secara berurutan mendapatkan nilai 0.98, dan 0.55 atau <i>below average</i> (dibawah rata-rata).	

B. Landasan Teori

1. Evaluasi

Evaluasi merupakan proses mengumpulkan informasi tentang subjek pengoperasian sistem beserta memilih tindakan yang terbaik, dalam hal ini tujuan utama evaluasi adalah guna memberikan informasi yang berguna kepada pengambil keputusan sehingga ia dapat memilih suatu kebijakan berdasarkan evaluasi yang dilakukan (Sriwulandari et al., 2014).

Evaluasi adalah pengumpulan informasi untuk mendukung keputusan, dan ada perbedaan dalam arti pengambilan keputusan. Informasi tentang pilihan program, produksi dan proses alternatif tertentu dapat berharga, oleh karena itu, evaluasi bukanlah hal baru dalam kehidupan seseorang, karena selalu mengikuti kehidupan. Seseorang yang telah melakukan sesuatu tentu menilai apakah yang dilakukannya sesuai dengan keinginan awalnya (Sriwulandari et al., 2014).

Evaluasi dapat disimpulkan yaitu suatu proses untuk mengumpulkan informasi tentang bagaimana sesuatu bekerja. Informasi ini kemudian digunakan untuk memilih pilihan terbaik dalam pengambilan keputusan, mengumpulkan informasi untuk membantu pengambilan keputusan, dan menentukan siapa yang harus pengambil keputusan. Sesuatu yang berharga dapat berupa informasi tentang program tersebut (Sriwulandari et al., 2014).

2. *User Experience*

User Experience sesuai dengan segmen pengguna yang diinginkan dapat membuat pengguna lebih memilih produk tersebut dibandingkan kompetitor dengan fitur unggulan, namun *user experience* tidak berbanding lurus. *User Experience* adalah pengalaman yang ditawarkan situs *web* atau perangkat lunak kepada penggunanya untuk membuat interaksi menjadi menarik dan menyenangkan. Sebagaimana didefinisikan, *user experience* adalah pendapat dan tanggapan seseorang yang dapat dihasilkan dari penggunaan suatu produk, *system*, atau fasilitas yang bersifat subjektif dan terfokus pada penggunaan produk, *system*, atau fasilitas tersebut (Haryanto et al., 2021). Contoh *User Experience* adalah menjelajahi semua fungsi situs *web*, karena dapat melihat tata letak situs *web* dan perintah tindakan, agar hasil transaksi yang dilakukan *user* berjalan lancar dan cepat untuk mendapatkan produk atau layanan yang diinginkan. *User Experience* bisa disingkat UX yang artinya pengalaman pengguna dalam bahasa Indonesia (Haryanto et al., 2021).

3. **Sistem Informasi Manajemen**

Sistem informasi manajemen adalah sistem perencanaan yang merupakan bagian dari pengendalian internal suatu organisasi dan melibatkan pengguna atau orang, dokumen, *technology*, dan prosedur akuntansi manajemen untuk memecahkan permasalahan bisnis contohnya biaya produk, fasilitas atau suatu rencana bisnis. Sistem

informasi manajemen berbeda dari sistem informasi lainnya karena SIM digunakan bagi menganalisis sistem informasi lain yang telah diterapkan pada kegiatan penerapan organisasi (Margaretha, 2020). Sistem informasi manajemen mampu didefinisikan sebagai kumpulan interaksi sistem informasi yang bertanggung jawab untuk mengumpulkan dan memproses informasi untuk memberikan informasi yang berguna bagi semua kategori manajemen dalam kegiatan perencanaan dan pengarahannya, terutama dalam pendidikan sekolah. Berdasarkan bukti awal di sekolah, melihat langsung ketidakefektifan penggunaan SIM yang berada di sekolah dan guru berjuang untuk menggunakan layanan SIM yang ada secara efektif dan efisien. Keadaan yang disampaikan narasumber memfokuskan pentingnya pengetahuan guru dalam proses belajar mengajar (Paduppai et al., 2019).

4. *User Experience Questionnaire (UEQ)*

UEQ adalah salah satu teknologi yang dapat dipergunakan sebagai menilai pengalaman pengguna. *User Experience* mengukur seberapa puas dan nyaman seseorang dengan produk, *system*, dan layanan. Hakikat membentuk *user experience* adalah *audiens* memiliki kekuatan untuk menentukan kepuasan mereka sendiri. Dengan mengevaluasi pendekatan *user experience*, dapat dilihat apa yang dialami pengguna, apakah mereka merasa senang, nyaman, tertekan atau puas saat memakai sistem informasi (Gede Ngurah Kerta Sanjaya

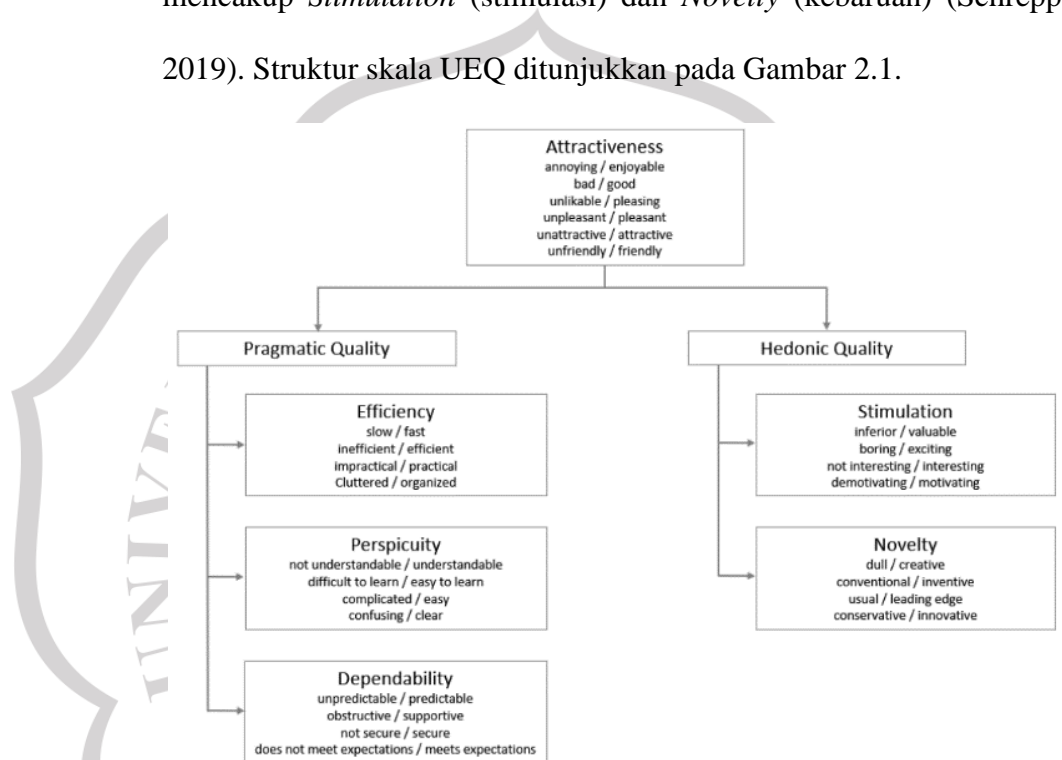
Arya Jelantik et al., 2019). UEQ memungkinkan proses cepat dalam mengevaluasi pengalaman pengguna dari produk interaktif. Ukuran yang dimasukkan dalam kuesioner UEQ dirancang untuk memberikan jawaban langsung kepada pengguna untuk mengungkapkan perasaan, kesan, dan perilaku yang timbul dari penggunaan *product* (Surahman et al., 2021).

UEQ memiliki enam skala pengukuran antara lain: *Attractiveness*, *Efficiency*, *Perspicality*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty* (Umar et al., 2020).

- a. *Attractiveness* (daya tarik) mengacu pada bagaimana seseorang mendapatkan kesan pertama dari produk.
- b. *Efficiency* (efisiensi) mengacu pada seberapa cepat dan efisien pengguna menyelesaikan tugasnya.
- c. *Perspicality* (kejelasan) mengacu pada apakah pengguna mampu dengan mudah menyelesaikan tugas tersebut.
- d. *Dependability* (ketepatan) mengacu pada seberapa akurat pengguna dapat berinteraksi saat menggunakan produk yang lebih aman.
- e. *Stimulation* (stimulasi) mengacu pada seberapa termotivasi perasaan pengguna saat memakai produk.
- f. *Novelty* (kebaruan) mengacu pada apakah produk yang digunakan kreatif dan inovatif atau tidak

Skala dikelompokkan menjadi tiga aspek bagian yaitu *Attractiveness*, *Pragmatic*, *Quality*, *Hedonic*, *Quality*. Aspek

Attractiveness (daya tarik) adalah komponen primer dari UEQ sebagai dimensi murni, Aspek *Pragmatic Quality* (kualitas pragmatis) mencakup *Efficiency* (efisiensi), *Perspicuity* (kejelasan), dan *Dependability* (ketepatan). Sementara aspek *Hedonic Quality* mencakup *Stimulation* (stimulasi) dan *Novelty* (kebaruan) (Schrepp, 2019). Struktur skala UEQ ditunjukkan pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1 Struktur Skala UEQ

Kuesioner pada UEQ terdiri atas pasangan atribut yang bermakna dan kontradiktif atau bertolak belakang yang dapat mewakili suatu produk yang sedang diteliti. Lingkaran antar atribut mewakili skala antara atribut yang berlawanan. Responden mampu memilih lingkaran yang lebih dekat dengan pandangan mereka terhadap suatu produk. Kuesioner UEQ terbitan Bahasa Indonesia disajikan pada Gambar 2.2.

	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 2.2 Kuesioner UEQ terbitan Bahasa Indonesia

5. UEQ Data Analysis Tool

Terdapat alat analisis data bernama *UEQ Data Analysis Tool* yang dapat digunakan untuk membantu dan mempermudah analisis dan memproses data. *UEQ Data Analysis Tool* yang dikembangkan oleh Dr. Martin Schrepp untuk menyederhanakan proses analisis data UEQ. *UEQ Analysis Tool* tersedia dalam bentuk aplikasi excel dan dapat diunduh dari ueqonline.org.

Tahap awal untuk memulai proses pengolahan dan analisis data, peneliti cukup memasukkan data yang terkumpul ke dalam *worksheet*

excel. Data statistik yang diperlukan secara otomatis diproses untuk menginterpretasikan hasil kuesioner.

6. IBM SPSS *Statistics*

IBM SPSS *Statistics* adalah salah satu program operasi di dunia statistika secara cepat dan akurat. IBM SPSS *Statistics* menjadi sangat populer karena disajikan dengan baik (termasuk grafik dan teks tebal), bersifat dinamis (data mudah diubah), dan mudah diintegrasikan dengan *software* lain untuk menyiapkan data analisis sampel. Peneliti tidak lagi direpotkan dengan lamanya proses analisis data. Peneliti bisa mendapatkan hasil langsung tentang data yang ingin diketahuinya, atau peneliti bisa langsung mengulang pemrosesan data saat terjadi kesalahan entri data. Aplikasi IBM SPSS *Statistics*, yang berperan penting dalam memfasilitasi penggunaan statistik oleh para peneliti. (Irawan et al., 2021)