

Penggunaan User Experience Questionnaire Plus (UEQ+) untuk Mengevaluasi Pengalaman Pengguna Aplikasi MyPertamina

¹Zulpa Salsabila, ²Fandi Halim, ³Ariel Febryan First Putra Lumban gaol, ⁴Anggi Alfredo Hutaaruk,
^{1,2,3,4}Universitas Mikroskil
Medan, Indonesia

¹zulpasalsabila94@email.com, ²fandi@mikroskil.ac.id, ³182113656@students.mikroskil.ac.id,
⁴192112071@students.mikroskil.ac.id

Penulis Korespondensi

Diajukan : 27/09/2023

Diterima : 12/10/2023

Dipublikasi : 17/10/2023

ABSTRAK

MyPertamina adalah aplikasi keuangan digital buatan BUMN untuk mempermudah transaksi digital yang dikelola PT. Pertamina Patra Niaga yang berkeja sama dengan LinkAja. Pada Google *playstore* yang memiliki rentang 1.0 sampai dengan 5.0, rating yang didapatkan aplikasi MyPertamina adalah 3,0 dengan ulasan tiga ratus dua puluh lima ribu. Hasil tersebut diperoleh dari penilaian pengguna yang mengunduh aplikasi MyPertamina pada *playstore* dan *appstore* adalah lebih dari 10.000.000 diupdate pada tanggal 17 April 2023, rating tersebut didapatkan berdasarkan *review* dari pengalaman pengguna aplikasi MyPertamina setelah menggunakan aplikasi tersebut. Pengukuran kualitas perangkat lunak menjadi sangat penting untuk memahami pengalaman pengguna atau yang biasa disebut dengan *User Experience (UX)*. *User Experience* merupakan faktor kunci keberhasilan adopsi teknologi. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur dan evaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi MyPertamina dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire+ (UEQ)*. Teknik penentuan jumlah sample berdasarkan rumus slovin dengan margin eror 5% dengan teknik pengambilan simple random sampling. Hasil data dari 529 responden dan total 439 responden yang pernah menggunakan aplikasi MyPertamina pada masing-masing skala mendapatkan evaluasi dengan nilai positif pada skala *quality of content* mendapat nilai mean 1.70, skala *trustworthiness of content* mendapat nilai mean 1.83, skala *clarity* mendapat nilai mean 1.77, skala *value* mendapat nilai mean 1.82, skala *visual aesthetic* mendapat nilai mean 1.74, skala *intuitive use* mendapat nilai mean 1.84, skala *trust* mendapat nilai mean 1.78, skala *dependability* mendapat nilai mean 1.74. Hasil dari seluruh nilai grafik *importance ratings* mendapatkan nilai positif sehingga skala yang diukur pada aplikasi MyPertamina adalah penting.

Kata Kunci: MyPertamina, Pengalaman Pengguna, UEQ+, UEQ Data Analysis Tool

I. PENDAHULUAN

Pendahuluan ditulis tanpa sub judul / sub bab dan menyatakan permulaan substansi artikel yang memuat topik, fenomena / gap penelitian / gap teori, masalah, tujuan, orisinalitas, *grand theory* / teori yang digunakan dalam penelitian, dan rumusan hipotesis. Pendahuluan menawarkan konsep teoritis, gagasan, dan mempresentasikan temuan penelitian sebelumnya sebagai pembandingan, serta penguatan, pengayaan, dan penyempurnaan pembahasan, analisis, dan interpretasi. Penyajiannya harus koheren secara kronologis dan hubungan logis antara satu paragraf dan

paragraf berikutnya harus Pertamina adalah perusahaan milik negara yang bergerak di bidang energi meliputi minyak, gas, energi baru serta penyumbang dividen terbesar di Indonesia. Saat ini Pertamina bekerja sama dengan LinkAja melakukan digitalisasi Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) melalui aplikasi My Pertamina (Syamsir A. L., 2022). My Pertamina dirancang untuk membantu kebutuhan masyarakat agar transaksi menjadi lebih mudah. Fitur pemesanan BBM untuk diantar ke rumah, dan lainnya. Untuk mendapatkan akun My Pertamina, pengguna dapat mengunduh aplikasi tersebut pertama dari Google Play Store (Android) atau App Store (iPhone). Pada Google play store yang memiliki rentang 1.0 sampai dengan 5.0, rating yang didapatkan aplikasi My Pertamina adalah 3,0 dengan ulasan tiga ratus dua puluh lima ribu. Hasil tersebut diperoleh dari penilaian pengguna yang mengunduh aplikasi My Pertamina pada playstore dan appstore adalah lebih dari 10.000.000 diupdate pada tanggal 17 April 2023, rating tersebut didapatkan berdasarkan review dari pengalaman pengguna aplikasi My Pertamina setelah menggunakan aplikasi tersebut.

Saat ini perusahaan memilih untuk mengoptimalkan kegiatan bisnisnya dengan beragam produk digital untuk mengoptimalkan pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam bertransaksi. Oleh karena itu, penting bagi keberhasilan jangka panjang suatu produk di pasar digital untuk mencapai tingkat kepuasan pengguna atau pengalaman pengguna yang tinggi dan mempertahankannya. Permasalahannya bagaimana untuk dapat mengetahui apakah tingkat pengalaman pengguna suatu aplikasi ini cukup tinggi dan tidak menurun seiring berjalannya waktu? Maka perlu dilakukannya evaluasi dan metode yang bisa mengukur pengalaman pengguna secara kuantitatif. Pengalaman pengguna, atau UX, menggambarkan kesan subjektif pengguna terhadap suatu aplikasi (Azrul Ananda, 2021).

Oleh karena itu, ini adalah ukuran subjektif dan perlu menanyakan pendapat pengguna untuk mendapatkan gambaran tentang seberapa baik atau buruk suatu aplikasi. Kuesioner adalah alat yang memadai untuk mengukur UX dan menawarkan kemungkinan untuk menangkap umpan balik dari kelompok sasaran yang lebih besar tanpa banyak usaha atau biaya, terutama jika diwujudkan dalam bentuk kuesioner online. User Experience Questionnaire+ (UEQ+) adalah kerangka kerja modular untuk pembuatan kuesioner UX. Saat ini, tidak ada timbangan UEQ+ yang tersedia untuk memungkinkan pengukuran kualitas interaksi suara. Mengingat bahwa jenis interaksi ini semakin penting untuk penggunaan produk digital, ini merupakan batasan parah dari kemungkinan produk dan skenario penggunaan yang dapat dievaluasi menggunakan UEQ+. UEQ+ bukanlah kuesioner UX dalam arti dapat langsung diterapkan untuk mengukur UX produk tertentu. Ini adalah katalog modular dengan 16 skala UX yang dapat digabungkan untuk membentuk kuesioner UX (Odi Dewangga Yohanes, 2021).

Keuntungan dari User Experience Questionnaire+ adalah dapat membuat kuesioner yang berisi aspek UX yang bisa dipilih dengan menyesuaikan kebutuhan sebagai skala yang memiliki relevansi tertinggi untuk produk yang harus dievaluasi. UEQ+ merupakan pendekatan modular yang fleksibel dimana pengguna diberi keleluasan untuk memutuskan aspek mana yang perlu dinilai. UEQ+ dipilih karena fleksibilitas dan menawarkan aspek yang sesuai untuk aplikasi My Pertamina. Melalui kerangka kerja UEQ+, kuesioner dapat dirancang dengan menyesuaikan variabel user experience sesuai dengan aplikasi yang akan diukur, sehingga diharapkan hasil penelitian lebih akurat dan relevan.

II. STUDI LITERATUR

Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang dapat dijadikan bahan acuan bagi penelitian ini dimana objek penelitian yang dievaluasi sama-sama menggunakan metode UEQ+ untuk mendukung penelitian yang sedang dilakukan.

Tabel 1. Penelitian terdahulu

No	Nama Peneliti (Tahun Penelitian)	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
----	--	------------------	------------------

1	Hansen Natanael, Aryo Pinandito, Mochamad Chandra Saputra (2023)	Evaluasi User Experience pada Aplikasi Mobile dan MyBCA dengan menggunakan Metode Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ)	Pada perbandingan rata-rata faktor UEQ kedua aplikasi, dapat diketahui bahwa aplikasi MyBCA memiliki nilai rata-rata yang lebih tinggi dari pada aplikasi BCA Mobile pada setiap faktor UEQ.
			Sehingga didapati bahwasanya faktor attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation dan novelty berpengaruh terhadap kenyamanan pengguna aplikasi BCA Mobile dan MyBCA.
2	Desi Arisandy1 , Riche 2, Julie Eva Shinta 3 , Cindy Kalyana (2022)	Pengukuran dan Evaluasi Pengalaman Pengguna Aplikasi Whatsapp dan Telegram dengan Metode UEQ+ pada Mahasiswa Universitas Mikroskil	Hasil penelitian WhatsApp dan Telegram memiliki user experience yang positif. WhatsApp juga lebih unggul dari Telegram pada semua item yang diukur, kecuali pada item transparan yang lebih diungguli oleh Telegram. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara penilaian user experience WhatsApp dan Telegram pada variabel Intuitive Use, Dependability, Efficiency. Akan tetapi tidak ada perbedaan yang signifikan pada variabel Trust.
3	Muhammad Fiqri Widiyantoro , Taufik Ridwan , Nono Heryana , Apriade Voutama , Siska	Perancangan UI/UX Prototype Aplikasi Dompert Digital Menggunakan Metode Design Thinking	Hasil Penelitian Temuan perhitungan ini menunjukkan bahwa desain prototipe memenuhi kriteria untuk diterima dalam penilaian pengujian kegunaan. Aspek keindahan, kejelasan, efisiensi, kebenaran, stimulasi, dan kebaruan berhasil memperoleh nilai rata-rata lebih dari 0,8 berdasarkan pengujian kegunaan menggunakan perhitungan User Experience Questionnaire (UEQ), menunjukkan bahwa tingkat evaluasi yang menguntungkan atau positif daya tarik, stimulasi, dan akurasi peringkat Sangat Baik atau Excellent.

4	Galih Aditama, Bambang Soedijono, Alva Hendi Muhammad (2023)	PENGUKURAN USER EXPERIENCE PENGGUNAAN KRAPYAK-U MENGGUNAKAN FRAMEWORK USER EXPERIENCE QUESTIONAIRE PLUS	Hasil Penelitian Untuk aplikasi Krapyak-U, penelitian ini menyimpulkan bahwa aplikasi tersebut sangat baik pada seluruh skala yang diukur. (Efficiency, Perspicuity, Dependability, Trust, Usefulness, Intuitive Use, Quality of Content, clarity) skala yang ditentukan juga mendapat nilai yang tinggi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semua skala dianggap penting dan relevan untuk mengukur evaluasi Krapyak-U.
---	--	---	--

User Experience

User Experience adalah persepsi, kesan, dan tanggapan pengguna yang dihasilkan dari/atau antisipasi penggunaan suatu sistem, produk, atau layanan. Hal ini mencakup tanggapan aspek kualitas pragmatis dan hedonis suatu produk yang interaktif, yakni produk yang mudah, efektif, dan memberikan pengalaman pengguna yang menyenangkan saat digunakan (Dian Rahadian, 2019)

Adapun lima bagian dari elemen-elemen *user experience*, yaitu :

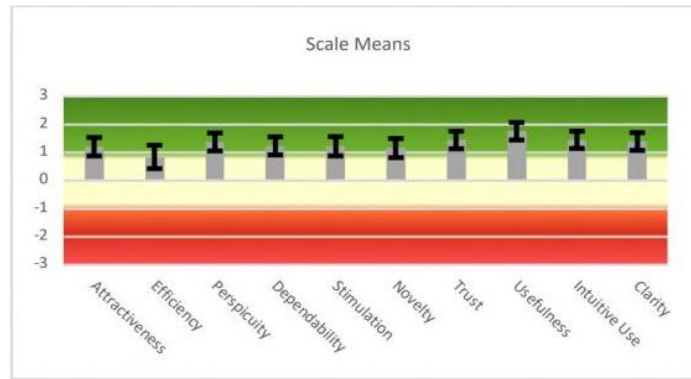
- a. *Utility*
Merupakan kemampuan suatu produk dalam menyediakan fungsi yang diperlukan untuk melakukan suatu tugas.
- b. *Usability*
Merupakan kemampuan suatu produk dalam menyediakan fungsi secara mudah dan efisien.
- c. *Stimulation*
Merupakan kemampuan suatu produk dalam memberikan kejutan untuk menarik rasa tertarik dan menyediakan kesempatan untuk menyempurnakan pengetahuan dan skill.
- d. *Beauty*
Merupakan kemampuan suatu produk untuk menimbulkan rasa keindahan.
- e. *Communication Identity*
Merupakan kemampuan untuk menyampaikan simbol-simbol yang relevan dengan hal lain

User Experience Questionnaire+ (UEQ+)

User Experience Questionnaire+ (UEQ+) adalah pendekatan modular dimana pengguna diberi keleluasaan untuk memutuskan aspek mana yang perlu dinilai. UEQ+ dikembangkan sebagai pendekatan baru dimana peneliti dapat mengadopsi sebagian, mengadopsi sepenuhnya, atau bahkan mengembangkan aspek dan item baru sebagai tugas modular. UEQ+ lebih fleksibel namun tidak ada patokan yang tersedia untuk membandingkan kualitas aplikasi yang dipertanyakan. UEQ+ dipilih karena fleksibilitas dan menawarkan aspek (skala) yang sesuai untuk aplikasi ujian seluler. Perasaan pengguna terhadap persyaratan aplikasi untuk menangkap wajah, suara, dan gerakan tangan mereka selama ujian adalah penting. UEQ+ menyediakan aspek (skala) kepercayaan untuk mengukur perasaan pengguna tentang akses *sensitive* privasi pengguna (Desi Arisandy, 2022).

Proses analisis dengan UEQ+ menggunakan *tools* dari UEQ+ menggunakan *microsoft excel*. Pertama menginputkan data masing-masing skala dimasing-masing pertanyaan pada *sheet* data items. Kemudian menentukan skala itu/ adapun pertanyaan yang diutamakan dimasing-masing skala. Langkah berikutnya melakukan analisis deskriptif terhadap masing-masing skala meliputi rata-rata, ragam, analisis korelasi, analisis konsistensi dengan Cronbach Alpha. Seluruh analisis data menggunakan UEQ+ sudah tersedia secara langsung pada *tools* UEQ+. Pada semua skala pengukuran hasil dari pengujiannya dapat ditunjukkan pada gambar (Desi Arisandy, 2022).

Gambar 1 Skala Rata-Rata UEQ+



Keterangan:

Dibawah 1 (Di bawah rata-rata)

Antara 1-1,5 (Diatas rata-rata)

Antara 1,5-2 (Bagus)

Antara 2-3 (Sangat Bagus)

Pada gambar tersebut dan rata-rata dapat dilihat bahwa masing-masing skala dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. *Attractive* (Daya Tarik):Seberapa besar daya tarik dari sebuah produk.
Misalnya: bagus atau jelek, atraktif atau tidak atraktif karena memiliki nilai diatas rata-rata (1,21).
2. *Efficiency* (Efisiensi):Seberapa besar pengguna dapat menyelesaikan tugasnya tanpa usaha yang besar atau efisien.
Misalnya: cepat atau lambat, praktis atau tidak praktis karena memiliki nilai dibawah rata-rata (0,84).
3. *Perspicuity* (Kejelasan):Seberapa besar kejelasan dari sebuah produk.
Misalnya: mudah dipahami atau sulit dipahami karena memiliki nilai diatas rata-rata (1,38).
4. *Dependability* (Ketepatan):Seberapa besar ketepatan yang dirasakan oleh pengguna melalui kontrol yang ia miliki.
Misalnya: dapat diprediksi atau tidak dapat diprediksi, mendukung atau menghalangi karena memiliki nilai diatas rata-rata (1,23).
5. *Stimulation* (Stimulasi):Seberapa besar motivasi untuk menggunakan produk.
Misalnya: bermanfaat atau kurang bermanfaat, menarik atau tidak menarik karena memiliki nilai diatas rata-rata (1,22).
6. *Novelty* (Kebaruan):Seberapa besar kebaruan dari produk.
Misalnya: kreatif atau tidak kreatif, konservatif atau inovatif karena memiliki nilai diatas rata-rata (1,16).
7. *Trust* (Kepercayaan):Seberapa aman data yang diberikan oleh pengguna saat mengisikan profilnya.
Misalnya: aman atau tidak aman, dipercaya atau tidak dipercaya karena memiliki nilai diatas rata-rata (1,44).
8. *Usefulness* (Kegunaan):Seberapa besar produk membawa keuntungan bagi pengguna.
Misalnya: menguntungkan atau tidak menguntungkan, bermanfaat atau tidak bermanfaat karena memiliki nilai diatas rata-rata (1,76).
9. *Intuitive Use*:Seberapa produk dapat dipergunakan langsung tanpa pelatihan atau bantuan.
Misalnya: sulit atau mudah, meyakinkan atau tidak meyakinkan karena memiliki nilai diatas rata-rata (1,45).
10. *Clarity*:Kesan terhadap keteraturan, struktur, kompleksitas visual dari yang dihadapi pengguna.
Misalnya: rapi atau berantakan, berstruktur atau tidak berstruktur karena memiliki nilai diatas rata-rata (1,39) (Rusydi Umar, 2020; Desi Arisandy, 2022).

Kuesioner UEQ+

Kuesioner dirancang sesuai dengan 9 skala pengalaman pengguna yang relevan yang telah disediakan oleh UEQ+. Masing-masing skala terdiri dari 4 item pertanyaan ditambah 1 pertanyaan lagi untuk mengetahui pendapat responden tentang seberapa penting skala yang diukur. Dengan demikian, total pertanyaan dalam kuesioner ada 45 item pertanyaan. Responden dapat memilih jawaban dari skala *rating* 1 sampai 7 sesuai dengan pilihan yang diberikan. Kuesioner disebar dengan menggunakan *Google Form*.

Teknik Sampling

Teknik *sampling* merupakan teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel. Terdapat berbagai teknik sampling yang dapat digunakan untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam sebuah penelitian. Pada dasarnya, teknik sampling dapat dibagi menjadi dua, yaitu: sampel probabilitas dan sampel non-probabilitas (Arieska & Herdiani, 2018).

Teknik sampel probabilitas adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama kepada semua anggota populasi untuk dipilih menjadi bagian dari sampel. Pada teknik non-probabilitas dimana pengambilan sampel tidak memberikan peluang yang sama kepada semua anggota populasi untuk dipilih menjadi bagian dari sampel (Arieska & Herdiani, 2018).

Rumus slovin adalah rumus untuk menghitung besaran sampel yang diperlukan dalam melakukan penelitian. Rumus ini digunakan dalam penelitian yang memiliki jumlah populasi yang sangat besar dengan menggunakan rumus ini bisa didapatkan sampel yang kecil untuk mewakili populasi. Berikut ini adalah rumus slovin:

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

Keterangan:

n = besaran sampel

N = besaran populasi

e = nilai batas ketelitian yang diinginkan (persentase batas ketidakteelitian yang dapat ditolerir karena kesalahan pengambilan sampel).

Penelitian ini menggunakan margin of *error* 5% seperti contoh pada sebuah penelitian ini adalah Wajib Pajak orang pribadi pekerja bebas yang terdaftar di KPP Malang Selatan Kota Malang. Wajib Pajak Pekerja Bebas tersebar di 3 kecamatan yaitu di Kecamatan Klojen, Kecamatan Sukun, Kecamatan Kedungkandang. Jumlah populasi yaitu sebesar 22.352 Wajib Pajak dengan menggunakan rumus slovin dengan margin of *error* sebesar 5% berikut perhitungannya :

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

$$N = \frac{22.352}{1 + 22.352(0,05)^2}$$

$$N = \frac{22.352}{1 + 22.352(0,0025)}$$

$$N = \frac{22.352}{1 + 55,88}$$

$$N = \frac{22.352}{56,88}$$

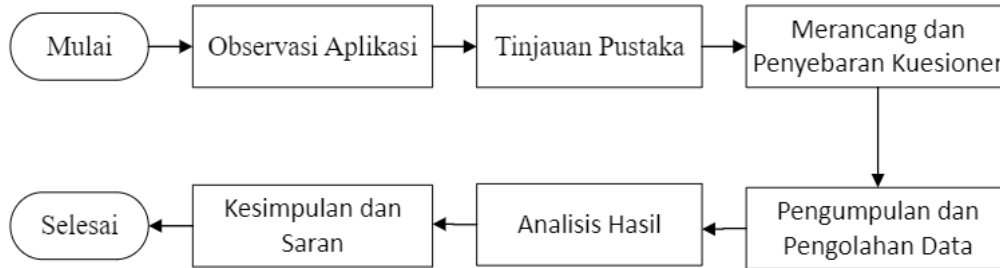
$$N = 392,96$$

Penentu jumlah sampel yang akan dipilih menggunakan tingkat kesalahan sebesar 5%, menghasilkan jumlah sampel sebesar 392,96 dengan pembulatan sampel menjadi 393.

III. METODE

Metode adalah sebagai model pendekatan penelitian yang sekaligus juga merupakan rancangan analisis data. Adapun tahapan-tahapan dalam rancangan penelitian:

Gambar 2 Tahapan-Tahapan Penelitian



Tahapan-tahapan penelitian yang dilakukan dijelaskan sebagai berikut:

1. **Observasi Aplikasi**
 Tahap ini melakukan observasi yang bertujuan untuk memperoleh gambaran keseluruhan fitur-fitur yang disediakan pada aplikasi MyPertamina.
2. **Tinjauan Pustaka**
 Tahap ini melakukan pencarian sumber referensi atau teori-teori yang akan digunakan dalam penelitian ini, berkaitan dengan interaksi manusia dan komputer, *user experience* (pengukuran pengalaman pengguna), *user interface*, dan metode penelitian yang menggunakan *user experience questionnaire+* (UEQ+).
3. **Merancang dan Penyebaran Kuesioner**
 Tahap ini, peneliti merancang kuesioner dan melakukan penyebaran kuesioner kepada minimal 400 responden ataupun lebih. Kuesioner dibuat menggunakan media *Google Form*. Berikut ini merupakan link kuesioner yang akan disebar: <https://forms.gle/7dw55TyTy9qRHiKx9>
4. **Pengumpulan dan Pengolahan Data**
 Tahap ini dilakukan pengumpulan data yang telah diisi oleh responden melalui kuesioner yang telah disebar sebelumnya. Data yang sudah dikumpulkan kemudian diolah untuk melakukan pengujian terhadap kualitas aplikasi MyPertamina yang diukur menggunakan metode *user experience questionnaire+* (UEQ+) dan menggunakan *data analysis tools* sebagai alat bantu pengolahan data. Penentuan ukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin. Dikarenakan perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti dan anggota populasi diketahui jumlahnya.

Berikut rumus Slovin:

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

Keterangan:

n = besaran sampel

N = besaran populasi

e = nilai batas ketelitian yang diinginkan, yang dipakai pada penelitian ini yaitu sebesar 5%.

Sehingga berdasarkan rumus diatas, maka jumlah sampel yang akan diambil adalah:

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

$$N = \frac{10.000.000}{1 + 10.000.000(0,05)^2}$$

$$N = \frac{10.000.000}{1 + 10.000.000(0,0025)}$$

$$N = \frac{10.000.000}{1 + 25.000}$$

$$N = \frac{10.000.000}{25.001}$$

$$N = 399,984$$

Karena sampel harus berupa bilangan bulat maka diperoleh hasil jumlah sampel minimal yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 399,98. Maka responden yang dibulatkan oleh peneliti menjadi 400 responden.

5. Analisis Hasil

Tahap ini dilakukan analisis terhadap hasil yang terkumpul dari data kuesioner untuk mengetahui respon yang didapat dari pengguna untuk menjawab masalah penelitian.

6. Kesimpulan dan Saran

Tahap ini, peneliti melakukan penarikan kesimpulan berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis data yang sudah dilakukan sebelumnya dan memberikan saran serta merekomendasikan masukan-masukan yang menjadi bahan perbaikan terhadap aplikasi MyPertamina untuk menjadi lebih baik lagi.

Metode Analisis Data

Berdasarkan kajian teori yang telah dijelaskan dan hasil penelitian sejenis yang telah didapat, peneliti menggunakan metode penelitian *User Experience Questionnaire+* (UEQ+) karena UEQ+ mencakup aspek *pragmatic* dan *hedonic* dalam pengukuran pengalaman pengguna (*user experience*). UEQ+ juga mencakup pengukuran pengalaman pengguna (*user experience*) secara komprehensif. Pada UEQ+ terdapat *tool* untuk pengolahan data sehingga penginterpretasikan hasil menjadi lebih mudah. Metode UEQ+ dapat digunakan sebagai kuesioner online. Data yang didapat akan diolah dengan memasukkan hasil partisipan ke dalam alat hitung *User Experience Questionnaire* (UEQ+). Alat hitung UEQ dibuat menggunakan template yang sudah disediakan dengan perangkat *Microsoft Excel*.

UEQ+ *data analysis tool* dikembangkan oleh Dr. Martin Schrepp digunakan untuk mempermudah proses analisa dan pengolahan data dalam bentuk aplikasi *Microsoft Excel*. Dalam melakukan pengolahan data, peneliti cukup memasukkan data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner kedalam lembar kerja (*worksheet*) pada *Microsoft Excel*, maka data tersebut akan diolah secara otomatis untuk menginterpretasikan hasil kuesioner tersebut.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengukuran user experience pada aplikasi MyPertamina dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui google form kepada seluruh rakyat indonesia dan sebanyak 529 responden yang memberikan feedback mengisi kuesioner. Dari 529 respons tersebut terdapat 439 responden yang pernah menggunakan aplikasi MyPertamina dan 90 responden yang tidak pernah menggunakan aplikasi MyPertamina. sebanyak 228 responden dan jenis kelamin perempuan yang pernah menggunakan aplikasi MyPertamina sebanyak 211 responden. Dari 439 responden, yang berusia <17 tahun sebanyak 12 orang, usia 17-25 tahun sebanyak 333 orang, usia 26-30 tahun sebanyak 46 orang, dan usia >30 tahun sebanyak 48 orang. Dengan demikian total kuesioner yang di dapat memenuhi jumlah sampel minimum dari formula Slovin. Data yang dapat diolah ini kemudian dimasukkan ke dalam tabel UEQ Plus Data Analysis.

Hasil Analisis User Experience aplikasi MyPertamina

Hasil analisis pengalaman penggunaan pada aplikasi MyPertamina menunjukkan bahwa responden memiliki impresi yang positif terhadap aplikasi MyPertamina. Hal ini terlihat dari nilai mean dari 16 item yang menunjukkan positive evaluation (nilai mean > 0,8). Berdasarkan seluruh item pada UEQ+ yang mendapatkan positive evaluation juga tentu saja akan menghasilkan positive evaluation pada 8 variabel UEQ+ yang diukur. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 2 berikut.

Tabel 3. Rata-rata dan interval kepercayaan aplikasi MyPertamina

Mean and Confidence Interval per Scale							
Scale	Mean	Variance	Std.dev.	N	Confidence	Confidence Interval	
Quality of Content	1.70	1.89	1.38	439	0.13	1.57	1.83
Trustworthiness of Content	1.83	1.76	1.33	439	0.12	1.70	1.95
Clarity	1.77	1.58	1.25	439	0.12	1.65	1.89
Value	1.82	1.65	1.28	439	0.12	1.70	1.94
Visual Aesthetics	1.74	1.84	1.35	439	0.13	1.61	1.86
Intuitive Use	1.84	1.73	1.31	439	0.12	1.72	1.97
Trust	1.78	1.80	1.34	439	0.13	1.66	1.91
Dependability	1.74	1.83	1.35	439	0.13	1.61	1.87

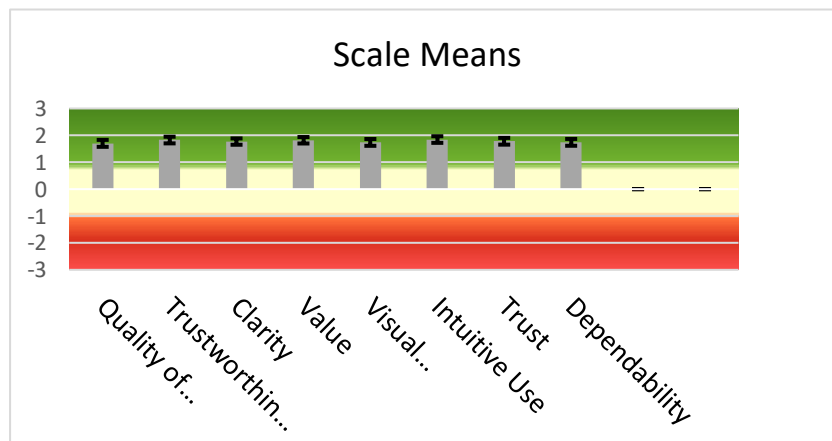


Berdasarkan nilai mean pada Gambar 4.10, interpretasi pengukuran sebagai berikut:

1. Skala Kualitas Konten (quality of content) memperoleh impresi positif dengan nilai mean 1.70, berarti menurut responden kualitas konten aplikasi MyPertamina terbaru, menarik, dipersiapkan dengan baik, dapat dipahami, dan sangat penting.
2. Skala Tingkat Kepercayaan Terhadap Konten (trustworthiness of content) memperoleh impresi positif dengan nilai mean 1.83, berarti menurut responden tingkat kepercayaan terhadap konten aplikasi MyPertamina berguna, masuk akal, akurat, dan sangat penting
3. Skala Kejelasan Tampilan (clarity) memperoleh impresi positif dengan nilai mean 1.77, berarti menurut responden kejelasan tampilan terhadap tampilan aplikasi MyPertamina dikelompokkan dengan baik, terstruktur, terurut, teratur, dan sangat penting.
4. Skala Nilai (value) memperoleh impresi positif dengan nilai mean 1.82, berarti menurut responden nilai aplikasi MyPertamina berharga, rapi, nyaman dilihat, elegan, dan sangat penting
5. Skala Estetika Visual (visual aesthetic) memperoleh impresi positif dengan nilai mean 1.74, berarti menurut responden estetika visual aplikasi MyPertamina penuh gaya, menarik, menyenangkan, dan sangat penting
6. Skala Pengguna secara intuitif (intuitive use) memperoleh impresi positif dengan nilai mean 1.84, berarti menurut responden pengguna secara intuitif aplikasi MyPertamina mudah, logis, masuk akal, meyakinkan, dan sangat penting
7. Skala Kepercayaan (trust) memperoleh impresi positif dengan nilai mean 1.78, berarti menurut responden tingkat kepercayaan aplikasi MyPertamina aman, dapat dipercaya, dapat diandalkan, transparan, dan sangat penting
8. Skala Keandalan (dependability) memperoleh impresi positif dengan nilai mean 1.74, berarti menurut responden tingkat keandalan aplikasi MyPertamina dapat diprediksi, mendukung, terjamin, sesuai harapan, dan sangat penting

Sebagaimana yang dilihat pada Gambar 2, setiap bar menunjukkan bahwa setiap variabel memiliki nilai mean yang berada pada zona hijau yang berarti bahwa responden memiliki impresi positif terkait pengalaman penggunaan aplikasi. Selain itu, pada bar yang mewakili setiap variabel, terdapat garis yang berada pada tengah bar yang mewakili nilai confidence interval pada setiap variabel (error bar). Adapun nilai error bar dapat dilihat pada kolom confidence dalam Gambar .

Gambar 2. Visualisasi Penilaian Scale Means Aplikasi MyPertamina

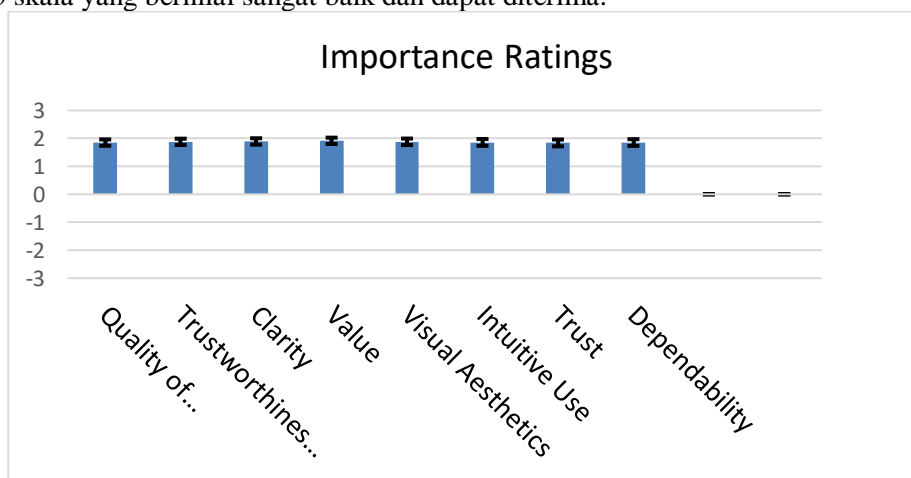


Untuk tingkat importance rating menunjukkan bahwa keseluruhan responden merasa bahwa keseluruhan variabel adalah penting. Hal ini ditunjukkan dengan skala mean yang berupa positive evaluation (nilai mean > 0.8). Hal ini dapat dilihat pada Tabel 3 berikut.

Tabel 4. Rata-rata Importance Ratings aplikasi MyPertamina

Mean Importance Ratings (see Data_Importance)							
Scale	Mean	Variance	Std.dev.	N	Confidence	Confidence Interval	
Quality of Content	1.85	1.48	1.21	439	0.11	1.74	1.96
Trustworthiness of Content	1.88	1.47	1.21	439	0.11	1.76	1.99
Clarity	1.89	1.47	1.21	439	0.11	1.78	2.00
Value	1.91	1.47	1.21	439	0.11	1.80	2.03
Visual Aesthetics	1.88	1.55	1.24	439	0.12	1.76	1.99
Intuitive Use	1.86	1.67	1.29	439	0.12	1.74	1.98
Trust	1.84	1.71	1.31	439	0.12	1.72	1.96
Dependability	1.85	1.65	1.28	439	0.12	1.73	1.97

Berdasarkan hasil pengolahan pada tabel 3, Menurut responden, skala terpenting pada pengukuran pengguna yaitu skala nilai (value) dengan nilai mean 1.91, skala kejelasan tampilan (*clarity*) dengan nilai mean 1.89, skala tingkat kepercayaan terhadap konten (*trustworthiness of content*) dengan nilai mean 1.88, skala estetika visual (*visual aesthetic*) dengan nilai mean 1.88, skala pengguna secara intuitif (*intutive use*) dengan nilai mean 1.86. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat 5 skala yang bernilai sangat baik dan dapat diterima.



Gambar 3. Visualisasi Penilaian Importance Ratings aplikasi MyPertamina

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini dengan responden adalah pengguna aplikasi MyPertamina, maka dapat diambil kesimpulan bahwa aplikasi MyPertamina memiliki user experience yang positif. Pada pengukuran user experience questionnaire (UEQ+) aplikasi MyPertamina mendapatkan hasil evaluasi positif pada 8 skala yang digunakan, terhadap nilai importance ratings mendapatkan impresi positif dari pengguna aplikasi MyPertamina. Secara keseluruhan hasil KPI (indeks kinerja) aplikasi MyPertamina sebagai jenis aplikasi layanan digital yang dinilai baik.

VII. REFERENSI

- Aditama , G., Soedijono, B., & Muhamad, A. H. (2023). PENGUKURAN USER EXPERIENCE PENGGUNAAN KRAPYAK-U MENGGUNAKAN FRAMEWORK USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE PLUS. *MENGGUNAKAN FRAMEWORK USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE PLUS*, 1284-1290.
- Angela , Halim, F., & Sylvia, C. (2022). Pengukuran Pengalaman Pengguna Aplikasi Platform Pembelajaran dan Konferensi Video Menggunakan Framework UEQ+. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 1238.

- Arieska, P. K., & Herdiani, N. (2018). PEMILIHAN TEKNIK SAMPLING BERDASARKAN PERHITUNGAN EFISIENSI RELATIF. *Jurnal Statistika Universitas Muhamadiyah Semarang*, Vol. 6, No. 2.
- Azrul Ananda, B. S. (2021). Analisis Perbandingan Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Virtual Hotel Operator di kota Malang Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) dan Importance Performance Analysis (IPA). 5, 5650-5659.
- Desi Arisandy, R. J. (2022). Pengukuran dan Evaluasi Pengalaman Pengguna Aplikasi Whatsapp dan Telegram dengan Metode UEQ+ pada Mahasiswa Universitas Mikroskil. 23.
- Dian Rahadian, G. R. (2019). Teknologi Pendidikan: Kajian Aplikasi Ruangguru Berdasarkan Prinsip dan Paradigma Interaksi Manusia dan Komputer. 5.
- Dr.Ir.Bagus Sumargo, M. (2020). *Teknik Sampling*. Jakarta Timur: UNJ Press.
- Dzikri Ziaul Haq Iskandar, A. B. (2021). Analisa Aplikasi Droidcam Berdasarkan Prinsip Dan Paradigma Interaksi Manusia Dan Komputer. 5.
- F. Wanita, A. M. (2022). *Interaksi Manusia dan Komputer*. Yayasan Kita Menulis.
- Fitri, D. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Motivasi Kepatuhan Wajib Pajak.
- Hartzani, A. G. (2021). Evaluasi User Experience Pada Dompot Digital OVO Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ).
- HARTZANI, A. G. (2021). Evaluasi User Experience Pada Dompot Digital Ovo Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ).
- Mustasaruddin, E. B. (2023). Klasifikasi Sentiment Review Aplikasi MyPertamina Menggunakan Word Embedding FastText dan SVM (Support Vector Machine). 4, 526-534.
- Natanael, H., Pinandito, A., & Saputra, M. C. (2023). Evaluasi User Experience pada Aplikasi BCA Mobile dan MyBCA dengan menggunakan Metode Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ). *Jurnal Pengembangan Informasi dan Ilmu Komputer*, vol 7 no 1.
- Nurdiani, N. (2014). Teknik Sampling Snowball Dalam Penelitian Lapangan. 5.
- Odi Dewangga Yohanes, A. A. (2021). Pengembangan Antarmuka Dan Pengalaman Pengguna Aplikasi Ujian Online Menggunakan Metode Goal-Directed Design. 6, 1.
- Permadina Kanah Arieska, N. H. (2018). Pemilihan Teknik Sampling Berdasarkan Perhitungan Efisiensi Relatif. 6.
- Rozaq, A. (2020). *Konsep Perancangan Sistem Informasi Bisnis Digital*. Banjarmasin: Poliban Press.
- Rusydi Umar, A. Z. (2020). Analisis Sistem Informasi Web LSP UAD Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ). 4.

-
- Salsabila Ayuni Kaffah, I. F. (2021). Analisa Aplikasi Cake Berdasarkan Prinsip Dan Paradigma Interaksi Manusia Dan Komputer Menggunakan Evaluasi Heuristic. *5*.
- Surorejo, D. L. (2022). Penerapan Sistem Interaksi Manusia Dan Komputer Pada Website E-Learning Di STMIK Tegal. *11*.
- Syamsir, A. L. (2022). EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI MY PERTAMINA DI ERA KENAIKAN BBM BERSUBSIDI. *1*, 244-253.
- Syamsir, A. L. (2022). Efektivitas Penggunaan Aplikasi MyPertamina Di Era Kenaikan BBM Bersubsidi. *1*, 2.
- Widiyantoro, M. F., Ridwan, T., Heryana, N., Siska, & Voutama, A. (2022). Perancangan UI/UX Prototype Aplikasi Dompot Digital Menggunakan. *JURNAL FASILKOM*, 121-131.