

## **Penerapan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) Sebagai Evaluasi *User Experience* Pada Aplikasi Kita Bestee**

**M. Anton Permana<sup>\*1</sup>, Irvan Paisal<sup>2</sup>, Arny Lattu<sup>3</sup>**

Email: <sup>1</sup>anton.permana@nusaputra.ac.id, <sup>2</sup>irvan.paisal\_si21@nusaputra.ac.id, <sup>3</sup>arny.lattu@nusaputra.ac.id

<sup>123</sup>Sistem Informasi, Fakultas Teknik Komputer dan Desain, Universitas Nusa Putra

Diterima: 05 Desember 2025 | Direvisi: - | Disetujui: 14 Desember 2025

©2020 Program Studi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer,  
Universitas Muhammadiyah Riau, Indonesia

### **Abstrak**

*User experience* memainkan peran krusial dalam menentukan tingkat keberhasilan suatu aplikasi digital, termasuk aplikasi Kita bestee yang digunakan oleh para fasilitator pendamping di PT Bank BTPN Syariah Tbk. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menilai pengalaman pengguna (UX) pada aplikasi Kita bestee melalui pendekatan *User Experience Questionnaire* (UEQ), yang mencakup enam dimensi utama: daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan. Metode yang diterapkan bersifat kuantitatif, dengan pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 75 responden, yang terdiri dari fasilitator aktif di wilayah Kota dan Kabupaten Sukabumi. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan *UEQ Data Analysis Tool* versi 12, serta didukung oleh pengujian validitas dan reliabilitas melalui perangkat lunak SPSS versi 26. Hasil analisis memperlihatkan bahwasanya aspek kejelasan memperoleh skor tertinggi sebesar 0,88, disusul oleh daya tarik (0,76) dan stimulasi (0,73). Namun, aspek efisiensi dan kebaruan masih tergolong rendah dan memerlukan perbaikan. Berdasarkan hasil *benchmark* internasional UEQ, sebagian besar dimensi UX berada pada kategori *above average*, namun belum mencapai tingkat *excellent*. Temuan ini memperlihatkan bahwasanya secara umum aplikasi Kita bestee mampu menghadirkan pengalaman pengguna yang cukup positif. Namun demikian, masih terdapat aspek yang memerlukan pengembangan lebih lanjut, khususnya terkait inovasi serta optimalisasi efisiensi dalam desain antarmuka. Penelitian ini juga memberikan saran strategis terkait pengembangan UX, yang dapat digunakan sebagai landasan dalam peningkatan kualitas aplikasi agar semakin mendukung efektivitas peran fasilitator di lapangan.

**Kata kunci:** *User experience*, Aplikasi Kita bestee, *User Experience Questionnaire*(UEQ)

## ***Implementation of the User Experience Questionnaire (UEQ) Method as an Evaluation of User Experience in the Kita Bestee Application***

### **Abstract**

*User experience* plays a crucial role in determining the success of a digital application, including the Kita Bestee application used by facilitator companions at PT Bank BTPN Syariah Tbk. This study aims to evaluate the user experience (UX) of the Kita Bestee application using the *User Experience Questionnaire* (UEQ), which covers six key dimensions: attractiveness, clarity, efficiency, accuracy, stimulation, and novelty. Using a quantitative approach, data were collected through questionnaires distributed to 75 active facilitators in Sukabumi City and Regency. The data were analyzed with the *UEQ Data Analysis Tool* version 12 and supported by validity and reliability testing using SPSS version 26. The results showed that clarity received the highest score of 0.88, followed by attractiveness (0.76) and stimulation (0.73), while efficiency and novelty scored lower and require improvement. Based on UEQ international benchmarks, most UX dimensions fall into the *above average* category but have not yet reached the *excellent* level. Overall, the findings indicate that the Kita Bestee application provides a fairly positive user experience, though enhancements are still needed, especially in terms of innovation and interface efficiency, and the study offers strategic recommendations to support future UX improvements.

**Keywords:** *User experience*, Kita Bestee Application, *User Experience Questionnaire* (UEQ)

## 1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi digital mendorong munculnya berbagai aplikasi yang bertujuan meningkatkan efisiensi dan kemudahan bagi pengguna. Oleh karena itu, pengalaman pengguna (User Experience/UX) menjadi aspek penting dalam menentukan kualitas dan keberhasilan sebuah aplikasi [1]. Salah satu penerapan teknologi digital di BTPN Syariah adalah aplikasi Kita Bestee, yang digunakan mahasiswa dan fasilitator untuk membuat laporan pendampingan nasabah serta mengelola berbagai aktivitas pemberdayaan. Sejak dirilis tahun 2021, aplikasi ini terus berkembang dengan lebih dari 5.000 unduhan dan rating 4,4 di Google Play Store, serta telah tersedia di platform iOS [2].

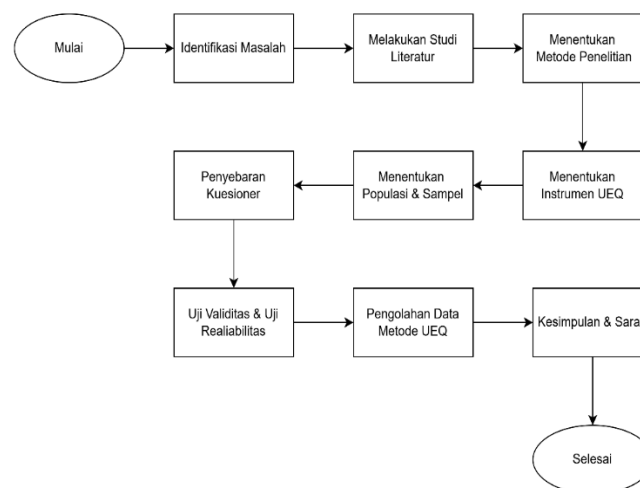
Meskipun sebagian besar pengguna merasa terbantu, hasil survei menunjukkan 26,7% responden menilai aplikasi ini “biasa saja”, yang menandakan adanya masalah pada kenyamanan, navigasi, atau kesesuaian fitur. Jika tidak diperbaiki, hal ini dapat menghambat efektivitas fasilitator dalam menjalankan tugasnya. Karena itu, evaluasi UX diperlukan untuk mengetahui aspek mana yang sudah baik dan mana yang harus ditingkatkan.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa UX yang baik sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan kenyamanan pengguna [3]. Metode User Experience Questionnaire (UEQ) terbukti efektif karena dapat mengukur pengalaman pengguna dari enam dimensi, yaitu daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan[4]. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini menggunakan metode UEQ untuk mengevaluasi UX aplikasi Kita Bestee secara menyeluruh. Hasilnya diharapkan dapat mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan aplikasi, menjadi dasar perbaikan yang lebih tepat, serta membantu pengembang meningkatkan kualitas aplikasi agar lebih mendukung proses pendampingan nasabah secara efektif dan berkelanjutan.

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1. Tahap Penelitian

Tahap Penelitian dapat dilihat pada Gambar 1. Berikut :



Gambar 1. Tahap Penelitian

#### 2.1.1 Identifikasi Masalah

Pada tahap ini, peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap aplikasi Kita bestee dan menganalisis penilaian terhadap beberapa pengguna aplikasi Kita bestee di MMS yang tersebar di wilayah Kota dan Kabupaten Sukabumi. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi masalah-masalah yang sering di alami oleh fasilitator pendamping sebagai pengguna aplikasi Kita bestee.

#### 2.1.2. Studi Literatur

Studi literatur dilaksanakan sebagai upaya untuk membangun dasar teoritis yang selaras dengan fokus penelitian, khususnya terkait konsep *User experience* dan penerapan metode UEQ. Proses ini mencakup eksplorasi berbagai referensi, termasuk buku, artikel ilmiah, serta hasil penelitian sebelumnya yang membahas evaluasi pengalaman pengguna [5].

#### 2.1.3. Menentukan Metode Penelitian

Pada tahapan ini, peneliti menetapkan metode UEQ sebagai instrumen evaluatif untuk menilai pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi Kita bestee[6].

#### 2.1.4 Menentukan Instrumen UEQ.

Instrumen yang dipakai pada penelitian ini mengadopsi metode *User experience Questionnaire*, yang terdiri atas 26 butir pernyataan dan dirancang untuk mengukur enam dimensi utama dalam pengalaman pengguna, yakni :

- a. Daya Tarik (*Attractiveness*),
- b. Kejelasan (*Perspiciuity*),
- c. Efisiensi (*Efficiency*),
- d. Ketepatan (*Dependability*),
- e. Stimulasi (*Stimulation*),
- f. Kebaruan (*Novelty*)

#### 2.1.5. Menentukan Populasi dan Sampel

Pada penelitian ini, peneliti menentukan populasi untuk fasilitator pendamping di wilayah kota dan kabupaten sukabumi. Peneliti memakai rumus slovin guna mengevaluasi jumlah sampel yang di butuhkan karena sudah mengetahui jumlah populasi yang ada yaitu sebanyak 92 fasilitator pengguna aplikasi Kita bestee yang tersebar di 10 mms kota dan kabupaten sukabumi. Berikut perhitungannya.

Rumus Slovin yang di gunakan:

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

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi yaitu 92 orang

E = tingkat kesalahan yang di toleransi sebesar 5%

Perhitungan:

$$n = \frac{92}{1+92(0.05)^2} = \frac{92}{1+92 \times 0.0025} = \frac{92}{1+0.23} = \frac{92}{1.23} = 74.8 \quad [2]$$

Pembahasan:

Berdasarkan hasil perhitungan dengan memakai rumus Slovin, diperoleh bahwasanya jumlah minimum responden yang diperlukan dalam penelitian ini ialah sebanyak 74,8 orang. Karena jumlah tersebut bukan bilangan bulat, maka dibulatkan ke atas menjadi 75 responden.

Oleh karena itu, peneliti menetapkan 75 responden sebagai jumlah sampel dalam penelitian ini. Jumlah tersebut telah sesuai dan memenuhi persyaratan yang ditentukan berdasarkan rumus Slovin, sehingga dapat digunakan dalam proses pengumpulan dan analisis data lebih lanjut.

#### 2.1.5 Penyebaran Kuisisioner UEQ

Peneliti menggunakan *google form* sebagai alat pengumpulan data yang berisi kuisisioner yang telah di buat dan di sebarakan kepada fasilitator pendamping mms kota dan kabupaten sukabumi sebagai responden.

#### 2.1.6. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Guna menjamin kualitas instrumen penelitian berupa kuisisioner, peneliti melaksanakan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26. Uji validitas dilaksanakan untuk mengukur sejauh mana setiap item dalam kuisisioner merepresentasikan konstruk yang ingin diteliti, sedangkan uji reliabilitas bertujuan untuk menguji kestabilan dan konsistensi hasil pengukuran apabila dilakukan pada waktu atau situasi yang berbeda namun setara [7].

#### 2.1.7. Pengolahan Data Metode UEQ

Data yang di peroleh dari umpan balik pengguna akan diolah menggunakan *UEQ Data Analysis Tool* versi 12. Tool ini akan membantu peneliti dalam menghitung skor pada setiap dimensi penilaian yang terdapat dalam kuisisioner UEQ, sehingga peneliti bisa mengetahui secara lebih detail bagaimana pengguna menilai aplikasi yang sedang di teliti [8].

## 2.2. Objek Penelitian

Objek pada penelitian ini ialah aplikasi Kita bestee. Aplikasi Kita bestee adalah aplikasi yang digunakan oleh fasilitator pendamping di PT Bank BTPN Syariah Tbk.

## 2.3. Teknik Pengumpulan Data

### 2.3.1. Studi Pustaka

Studi pustaka ialah metode pengumpulan data sekunder yang dilaksanakan melalui telaah berbagai sumber referensi yang sesuai, seperti jurnal ilmiah, buku, artikel, dan hasil penelitian sebelumnya. Tujuan dari metode ini untuk memperoleh pemahaman secara teoritis dan konseptual terkait topik yang dibahas, serta sebagai dasar penguatan dalam menyusun landasan teori dan mendukung proses analisis data [9].

### 2.3.2. Penyebaran Kuesioner

Penyebaran kuesioner ialah metode pengumpulan data primer yang dimaksudkan untuk memperoleh respons langsung dari para responden. Instrumen ini disusun mengacu pada format standar *User experience Questionnaire* (UEQ) dan disebarluaskan secara online melalui platform *Google Form* [10]. Teknik ini memungkinkan peneliti mengumpulkan data secara efisien dari partisipan yang tersebar di berbagai lokasi.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1. Hasil Uji Validasi

Uji validitas dilaksanakan dengan tujuan untuk memastikan bahwasanya instrumen kuesioner UEQ mampu merepresentasikan secara tepat dimensi-dimensi pengalaman pengguna yang dikaji dalam penelitian ini. Proses validasi mencakup 26 item pernyataan yang mewakili enam dimensi utama dalam UEQ, yakni daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan. Berikut ini hasil uji validasi dapat dilihat pada Tabel 3.1

Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas

Pernyataan	r-Hitung	r-Tabel	P (Sig.)	Keterangan
P1	0,306	0,227	0,008	Valid
P2	0,279	0,227	0,015	Valid
P3	0,435	0,227	0,000	Valid
P4	0,459	0,227	0,000	Valid
P5	0,426	0,227	0,000	Valid
P6	0,362	0,227	0,001	Valid
P7	0,320	0,227	0,005	Valid
P8	0,363	0,227	0,001	Valid
P9	0,328	0,227	0,004	Valid
P10	0,350	0,227	0,002	Valid
P11	0,398	0,227	0,000	Valid
P12	0,314	0,227	0,006	Valid
P13	0,312	0,227	0,007	Valid
P14	0,271	0,227	0,019	Valid
P15	0,373	0,227	0,001	Valid
P16	0,320	0,227	0,005	Valid
P17	0,299	0,227	0,009	Valid
P18	0,392	0,227	0,001	Valid
P19	0,447	0,227	0,000	Valid
P20	0,330	0,227	0,004	Valid
P21	0,320	0,227	0,005	Valid
P22	0,294	0,227	0,010	Valid
P23	0,257	0,227	0,026	Valid
P24	0,445	0,227	0,000	Valid
P25	0,278	0,227	0,016	Valid
P26	0,396	0,227	0,000	Valid

Sumber: Spss Statistik Versi 26

Tabel 3.1 diatas menunjukkan hasil analisis bahwasanya seluruh item memperoleh nilai r-hitung yang melampaui nilai r-tabel (0,227) serta mempunyai tingkat signifikansi di bawah batas 0,05. Sebagai ilustrasi, item P1 menunjukkan r-hitung sebesar 0,306 dengan signifikansi 0,008, sedangkan item P26 mencatatkan r-hitung sebesar 0,396 dan signifikansi 0,000. Dengan demikian, seluruh item dalam kuesioner dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini.

### 3.2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilaksanakan guna menilai tingkat konsistensi internal dari instrumen penelitian. Pada penelitian ini, reliabilitas dianalisis menggunakan nilai *Cronbach's Alpha* terhadap keseluruhan 26 item pernyataan. Hasil pengolahan data dengan SPSS Versi 26 menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,713, yang melebihi batas minimum kelayakan sebesar 0,6.

Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 3.2 berikut :

Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas

Jumlah Pernyataan	Cronbach's Alpha	Syarat	Keterangan
26	0,713	0,6	Reliabel

Pada Tabel 3.2 nilai ini memperlihatkan bahwa instrumen yang digunakan berada pada kategori reliabel, sehingga dapat dipercaya menghasilkan data yang konsisten dalam mengukur pengalaman pengguna aplikasi Kita bestee. Dengan demikian, baik validitas maupun reliabilitas instrumen telah terpenuhi, dan instrumen siap digunakan dalam tahap analisis data berikutnya.

### 3.3. Rataan, Varian dan Simpang Baku

Setelah nilai ditransformasikan, data dikelompokkan ke dalam enam dimensi UEQ untuk menghitung rata-rata, varians, dan simpangan baku. Hasil perhitungan dari masing-masing dimensi disajikan pada Tabel 3.3 berikut:

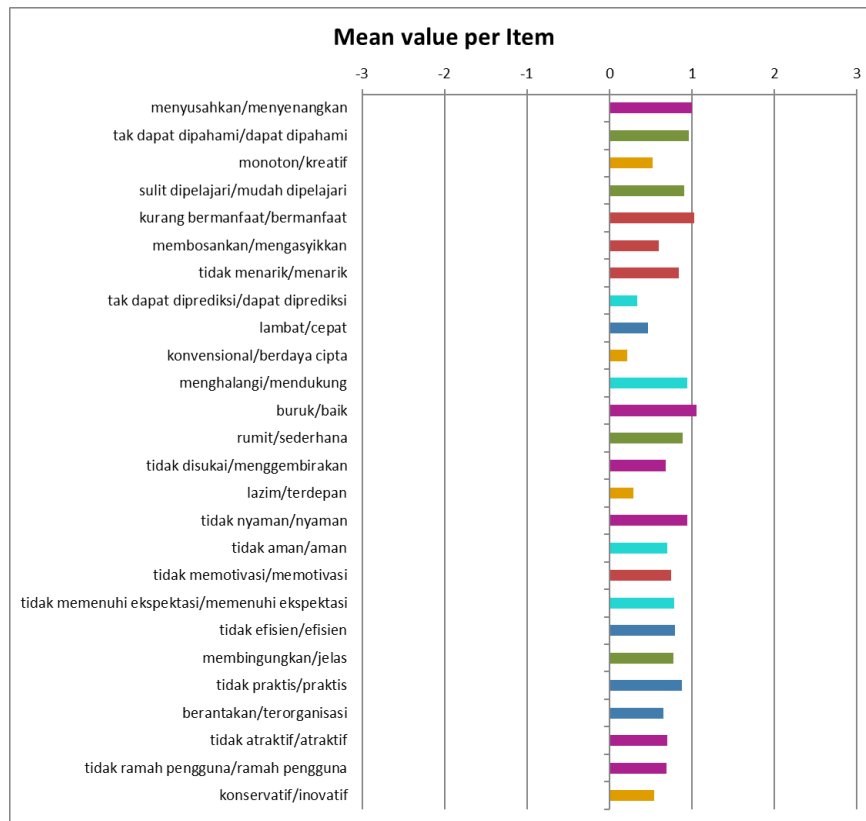
Tabel 3.3 Rataan, Varian dan Simpang Baku

Item	Mean	Variance	Std. Dev.	No.	Left	Right	Scale
1	0,8	1,9	1,4	75	Menyusahkan	Menyenangkan	Daya Tarik
2	1,0	2,7	1,6	75	Tak Dapat Dipahami	Dapat Dipahami	Kejelasan
3	0,5	2,6	1,6	75	Kreatif	Monoton	Kebaruan
4	0,9	2,8	1,7	75	Mudah Dipelajari	Sulit Dipelajari	Kejelasan
5	1,0	2,4	1,5	75	Bermanfaat	Kurang Bermanfaat	Stimulasi
6	0,4	2,2	1,5	75	Membosankan	Mengasyikkan	Stimulasi
7	0,8	2,1	1,4	75	Tidak Menarik	Menarik	Stimulasi
8	0,0	2,4	1,6	75	Tak Dapat Diprediksi	Dapat Diprediksi	Ketepatan
9	0,5	1,5	1,2	75	Cepat	Lambat	Efisiensi
10	0,2	2,1	1,4	75	Berdaya Cipta	Konvensional	Kebaruan
11	0,9	2,1	1,4	75	Menghalangi	Mendukung	Ketepatan
12	1,1	1,9	1,4	75	Baik	Buruk	Daya Tarik
13	0,9	1,4	1,2	75	Rumit	Sederhana	Kejelasan
14	0,7	1,2	1,1	75	Tidak Disukai	Menggemirakan	Daya Tarik
15	0,1	2,2	1,5	75	Lazim	Terdepan	Kebaruan
16	0,7	2,4	1,6	75	Tidak Nyaman	Nyaman	Daya Tarik
17	0,7	1,6	1,3	75	Aman	Tidak Aman	Ketepatan
18	0,7	1,9	1,4	75	Memotivasi	Tidak Memotivasi	Stimulasi
19	0,8	1,5	1,2	75	Memenuhi Ekspektasi	Tidak Memenuhi Ekspektasi	Ketepatan
20	0,7	1,6	1,3	75	Tidak Efisien	Efisien	Efisiensi
21	0,8	2,0	1,4	75	Jelas	Membingungkan	Kejelasan
22	0,9	1,6	1,3	75	Tidak Praktis	Praktis	Efisiensi
23	0,7	1,4	1,2	75	Terorganisasi	Berantakan	Efisiensi
24	0,7	1,8	1,3	75	Atraktif	Tidak Atraktif	Daya Tarik
25	0,6	1,8	1,3	75	Ramah Pengguna	Tidak Ramah Pengguna	Daya Tarik
26	0,5	2,4	1,5	75	Konservatif	Inovatif	Kebaruan

Tabel 3.3 menyajikan setiap variabel UEQ dengan warna berbeda untuk mempermudah identifikasi. Perbedaan warna ini mempermudah analisis nilai rata-rata tiap item dalam enam dimensi UX. Nilai tersebut kemudian divisualisasikan dalam grafik *mean value* per item untuk memudahkan interpretasi. Setiap item pada UEQ menggunakan skala penilaian dari -3 (sangat negatif) hingga +3 (sangat positif), dengan nilai 0 memperlihatkan posisi netral. Pada aplikasi Kita bestee, sebagian besar item memperoleh skor di atas +1.

### 3.3. Rata-Rata Nilai Per Item

Rata-rata nilai per item dapat dilihat pada Gambar 3.1 berikut :



Gambar 3.1 Rata-rata,Nilai Setiap Pertanyaan

Gambar 3.1 menampilkan rata-rata penilaian per item berdasarkan skala UEQ yang mencerminkan persepsi pengguna terhadap enam dimensi pengalaman penggunaan aplikasi. Menurut kriteria evaluasi UEQ, penilaian terhadap enam skala dapat dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata (mean) dan varian. Apabila nilai rata-rata lebih dari 0,8, maka hasil evaluasi termasuk kategori positif, sedangkan nilai kurang dari -0,8 masuk dalam kategori negatif. Jika nilai berada di antara -0,8 hingga 0,8, maka dikategorikan sebagai evaluasi norma. Dari total 26 item, sebanyak 22 memperoleh skor rata-rata positif, memperlihatkan bahwa secara umum aplikasi memiliki kinerja UX yang cukup baik. Namun, terdapat 4 item yang mendapatkan nilai rata-rata negatif, yaitu pada aspek efisiensi, motivasi, pemenuhan ekspektasi, dan keramahan pengguna. Nilai negatif ini mengindikasikan bahwa keempat aspek tersebut masih perlu mendapatkan perhatian dan perbaikan agar kualitas pengalaman pengguna dapat ditingkatkan secara menyeluruh. Meskipun secara visual seluruh batang grafik tampak mengarah ke kanan, posisi positif atau negatif ditentukan oleh ujung batang terhadap garis nol (0) pada sumbu horizontal. Empat item dengan skor negatif memiliki ujung batang yang berada di sebelah kiri garis nol, sehingga menandakan perlunya evaluasi dan pengembangan lebih lanjut pada aspek-aspek tersebut. Nilai varian dapat di lihat pada Tabel 3.4.

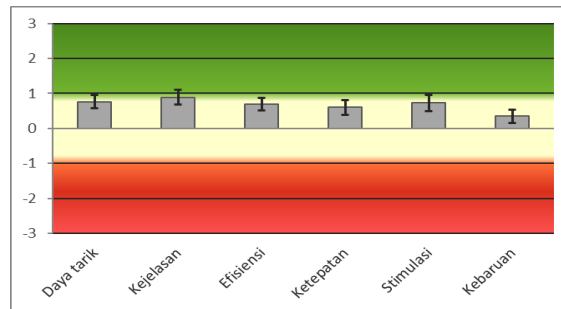
Tabel 3.4 Rata-Rata Impresi dan Varian

UEQ Scales (Mean and Variance)		
Daya tarik	0,762	0,71
Kejelasan	0,883	0,87
Efisiensi	0,693	0,66
Ketepatan	0,603	0,83
Stimulasi	0,727	0,98
Kebaruan	0,347	0,72

Tabel 3.4 menyajikan hasil perhitungan rata-rata impresi dan variasi pada masing-masing skala dalam kuesioner UEQ, yang terdiri dari 26 item dan terbagi ke dalam beberapa dimensi. Perhitungan nilai rata-rata dan varian dilakukan dengan mengelompokkan item berdasarkan variabel yang diwakilinya. Dalam interpretasi hasil, rentang nilai antara -0,8 hingga 0,8 dipahami sebagai indikasi evaluasi netral terhadap skala terkait. Sementara itu, nilai di atas 0,8 memperlihatkan penilaian positif, dan nilai di bawah -0,8 mencerminkan penilaian negatif. Berdasarkan data tersebut, hanya skala Kejelasan yang memperoleh nilai rata-rata di atas ambang positif, yakni sebesar 0,883, yang mengindikasikan adanya persepsi positif dari pengguna. Adapun skala Daya Tarik (0,762), Stimulasi (0,727), Efisiensi (0,693), dan Ketepatan (0,603) masih berada dalam kategori netral, meskipun mendekati batas positif. Di sisi lain, skala Kebaruan memperlihatkan rata-rata terendah sebesar 0,347, yang meskipun tetap dalam kategori netral, namun posisinya mendekati ambang bawah evaluasi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara umum pengalaman pengguna terhadap aplikasi Kita bestee masih berada dalam kategori netral, namun memperlihatkan kecenderungan positif terutama pada aspek Kejelasan, Daya Tarik, dan Stimulasi. Hasil ini memberikan indikasi bahwa

meskipun terdapat potensi pengembangan, beberapa aspek UX sudah memperlihatkan performa yang cukup baik di mata pengguna.

Data yang telah disajikan pada tabel 3.4 akan menjadi acuan untuk melakukan perhitungan terhadap enam skala dalam kuesioner UEQ. Selanjutnya, hasil perhitungan tersebut akan dianalisis untuk menarik kesimpulan mengenai skala dengan nilai tertinggi dan terendah berdasarkan persepsi pengguna. Berikut ini Grafik Rata-Rata 6 Variabel UEQ dapat dilihat pada Gambar 3.2



Gambar 3.2 Grafik Rata-Rata 6 Variabel UEQ

Gambar 3.2 menyajikan representasi visual berupa diagram rata-rata dari keenam dimensi dalam skala UEQ. Grafik ini memperlihatkan bahwa mayoritas nilai berada dalam zona berwarna hijau muda, yang mencerminkan kecenderungan pengguna untuk memberikan penilaian positif. Dimensi yang dianalisis meliputi Daya Tarik, Kejelasan, Efisiensi, Ketepatan, Stimulasi, serta Kebaruan. Di antara keenam skala tersebut, aspek Kejelasan mencatatkan nilai rata-rata tertinggi, sedangkan dimensi Kebaruan memperlihatkan skor terendah dibandingkan dengan dimensi lainnya.

Selanjutnya, keenam aspek ini dianalisis untuk mengidentifikasi dua kelompok kualitas dalam evaluasi pengalaman pengguna, yaitu kualitas pragmatis dan kualitas hedonis. Kualitas pragmatis terdiri dari skala Kejelasan, Efisiensi, dan Ketepatan, yang berfokus pada kemudahan dan keandalan dalam penggunaan. Sementara itu, kualitas hedonis mencakup Stimulasi dan Kebaruan, yang lebih menekankan pada kesan emosional dan elemen inovatif dari aplikasi.

### 3.4. Pragmatis dan Hedonis

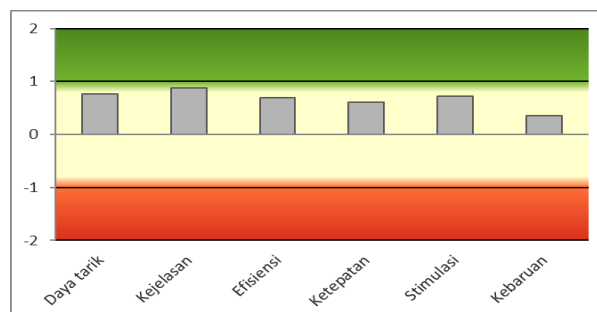
Berikut ini hasil kualitas pragmatis dan hedonis dapat dilihat pada Tabel 3.5 berikut :

Tabel 3.2 Hasil Kualitas Pragmatis dan Hedonis

<i>Pragmatic and Hedonic Quality</i>	
Daya tarik	0,76
Kualitas Pragmatis	0,73
Kualitas Hedonis	0,54

Pada tabel 3.5 di atas, nilai tertinggi diperoleh pada variabel daya tarik dengan skor sebesar 0,76, disusul oleh kualitas pragmatis sebesar 0,73, serta kualitas hedonis yang memperoleh nilai 0,54. Mengacu pada pedoman UEQ, skor dalam rentang -0,8 hingga 0,8 dikategorikan sebagai evaluasi netral, sementara skor di atas 0,8 memperlihatkan penilaian yang positif. Dengan demikian, hanya variabel daya tarik yang berhasil mencapai penilaian positif. Sementara itu, kualitas pragmatis dan hedonis dari aplikasi Kitaa Bestee berada dalam kategori netral, meskipun cenderung mendekati batas positif.

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas selanjutnya di sajikan ke dalam grafik berikut :



Gambar 3.3 Sajian Grafik Kualitas Pragmatis dan Hedonis

Analisis lainnya yang dilakukan adalah analisis benchmark, yaitu membandingkan hasil evaluasi dari penelitian ini dengan hasil dari penelitian serupa yang telah terdokumentasi di platform UEQ *online*.

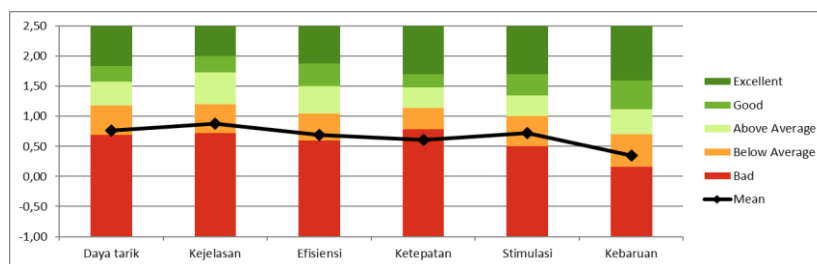
### 3.5. Benchmark

Berikut ini merupakan hasil dari analisis *benchmark* yang telah dilakukan terhadap aplikasi Kita bestee, yang mencakup berbagai aspek penting dalam kinerja dan fungsionalitas aplikasi dapat dilihat pada Tabel 3.6 berikut:

Tabel 3.3 Hasil Komprasi Benchmark

Scale	Mean	Comparisson to benchmark	Interpretation
Daya tarik	0,76	Below average	50% of results better, 25% of results worse
Kejelasan	0,88	Below Average	50% of results better, 25% of results worse
Efisiensi	0,69	Below Average	50% of results better, 25% of results worse
Ketepatan	0,60	Bad	In the range of the 25% worst results
Stimulasi	0,73	Below Average	50% of results better, 25% of results worse

Gambar analisis *benchmark* dapat dilihat pada Gambar 3.4 berikut :



Gambar 3.4 Hasil Grafik Benchmark

Berdasarkan grafik *benchmark* pada gambar 3.4, terlihat bahwa tingkat penilaian pada masing-masing skala bervariasi, meskipun secara keseluruhan belum mencapai kategori sangat baik. Variabel Kejelasan memperoleh skor tertinggi sebesar 0,88, diikuti oleh Daya Tarik sebesar 0,76, serta Stimulasi dengan nilai 0,73. Tiga variabel tersebut memperlihatkan bahwa pengguna memberikan penilaian yang cukup positif, walaupun masih berada dalam kategori “*Below Average*” menurut tolok ukur UEQ. Sementara itu, Efisiensi dan Ketepatan berada di kisaran nilai sedang, masing-masing sebesar 0,69 dan 0,60, dengan Ketepatan dikategorikan sebagai “*Bad*” karena masuk ke dalam 25% hasil terburuk berdasarkan benchmark internasional. Nilai terendah ditemukan pada variabel Kebaruan, yakni 0,35, yang menandakan masih lemahnya persepsi pengguna terhadap aspek inovasi dan pembaruan fitur aplikasi. Jika dibandingkan dengan tolok ukur *benchmark* yang telah ditetapkan, beberapa variabel memang telah menunjukkan potensi yang cukup baik, namun sebagian besar masih berada di bawah standar rata-rata dan memerlukan perhatian lebih lanjut. Temuan ini mencerminkan bahwa kualitas pengalaman pengguna terhadap aplikasi Kita bestee masih dapat ditingkatkan, terutama melalui upaya inovasi yang lebih tepat guna, perbaikan efisiensi sistem, serta peningkatan akurasi dan ketepatan fungsi aplikasi.

### 3.6. Pembahasan

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas terhadap 26 item kuesioner UEQ, seluruh butir pernyataan dinyatakan valid dengan nilai *r-hitung* > *r-tabel* serta signifikan pada taraf 5%, dan reliabel dengan nilai Cronbach’s Alpha sebesar 0,713 yang berada di atas ambang batas kelayakan (0,6). Hal ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan dapat dipercaya untuk mengukur pengalaman pengguna aplikasi Kita bestee. Hasil pengolahan data dari 75 responden memperlihatkan bahwa dimensi *kejelasan* memiliki skor rata-rata tertinggi yaitu 0,88, diikuti oleh daya tarik (0,76) dan stimulasi (0,73), yang menandakan bahwa pengguna merasa aplikasi mudah dipahami dan cukup menyenangkan. Sebaliknya, dimensi efisiensi (0,69), ketepatan (0,60), dan terutama kebaruan (0,35) menunjukkan nilai paling rendah. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi sudah berjalan baik dari sisi pemahaman dan antarmuka dasar, pengguna masih merasa kurang terbantu dalam menyelesaikan tugas dengan efisien, dan menilai bahwa tampilan serta fitur aplikasi masih kurang inovatif.

Dari analisis dimensi UEQ berdasarkan klasifikasi kualitas, diperoleh nilai rata-rata yang mengelompokkan aplikasi Kita bestee lebih unggul pada kualitas pragmatis (efisiensi, kejelasan, ketepatan) dibandingkan kualitas hedonis (daya tarik, stimulasi, kebaruan). Namun, ketika ditinjau melalui hasil benchmark internasional UEQ, sebagian besar dimensi hanya berada pada kategori *Above Average* dan belum ada yang masuk ke tingkat *Excellent*. Dimensi kebaruan bahkan hanya masuk dalam kategori *Below Average*, yang mempertegas pentingnya inovasi baru dalam desain visual maupun penambahan fitur aplikasi. Oleh karena itu, secara keseluruhan hasil ini menunjukkan bahwa pengalaman pengguna aplikasi Kita bestee sudah cukup positif tetapi masih perlu pengembangan lebih lanjut, terutama dalam aspek efisiensi teknis dan nilai kebaruan, agar aplikasi dapat memberikan dukungan yang optimal bagi fasilitator dalam kegiatan pendampingan nasabah di lapangan.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis pengalaman pengguna terhadap aplikasi Kita Bestee menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ), dapat disimpulkan bahwa kualitas pengalaman pengguna pada enam dimensi UX masih belum sepenuhnya optimal. Dimensi Kejelasan memperoleh skor tertinggi (0,88) yang menunjukkan bahwa pengguna cukup mudah memahami alur dan fungsi aplikasi. Daya Tarik (0,76) dan Stimulasi (0,73) juga menunjukkan hasil yang cukup baik, mencerminkan bahwa tampilan aplikasi dinilai cukup menarik serta mampu memberikan pengalaman yang menyenangkan. Namun demikian, seluruh dimensi masih berada di bawah kategori “baik” dalam benchmark UEQ, sehingga kualitas UX secara umum masih berada pada tingkat “above average”.

Di sisi lain, dimensi Efisiensi (0,69), Ketepatan (0,60), dan terutama Kebaruan (0,35) memperlihatkan bahwa masih terdapat kekurangan pada performa sistem, presisi fungsi, serta tingkat inovasi aplikasi. Rendahnya skor Kebaruan menunjukkan bahwa aplikasi belum menawarkan fitur atau desain yang cukup kreatif atau berbeda, sehingga kurang memberikan kesan inovatif bagi pengguna. Variasi persepsi pengguna juga tampak berdasarkan intensitas penggunaan, di mana fasilitator yang lebih sering menggunakan aplikasi cenderung memberikan penilaian lebih tinggi dibandingkan pengguna yang hanya memakainya sesekali.

Secara keseluruhan, hasil evaluasi menegaskan bahwa belum ada dimensi UX yang mencapai kategori “Good” atau “Excellent”, sehingga pengembangan lebih lanjut diperlukan untuk meningkatkan mutu aplikasi. Perbaikan khusus terutama dibutuhkan pada aspek efisiensi, ketepatan, dan kebaruan melalui penyempurnaan alur penggunaan, peningkatan performa fitur, serta pembaruan desain antarmuka agar lebih modern, responsif, dan inovatif. Dengan peningkatan tersebut, aplikasi Kita Bestee diharapkan mampu memberikan pengalaman pengguna yang lebih optimal serta mendukung efektivitas fasilitator dalam melaksanakan pendampingan di lapangan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Ratnawati and M. Faris, “ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA PADA APLIKASI TOKOPEDIA DENGAN MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ) 1,” UEQ.
- [2] L. K. Taher, “Implementasi Platform ‘Kita Bestee’ oleh Fasilitator Dalam Meningkatkan Kompetensi Wirausaha Nasabah BTPN Syariah Cabang Randublatung Blora,” *Jurnal Abdimas Kartika Wijayakusuma*, vol. 6, no. 1, Apr. 2025, doi: 10.26874/jakw.v6i1.741.
- [3] A. Oktafina, F. Arifatul Jannah, M. Fahrur Rizky, M. Verrel Ferly, Y. Dharma Tangtobing, and S. Rahayu Natasia, “EVALUASI USABILITY WEBSITE MENGGUNAKAN METODE HEURISTIC EVALUATION STUDI KASUS: (WEBSITE DINAS PEKERJAAN UMUM KOTA XYZ),” *Antivirus : Jurnal Ilmiah Teknik Informatika*, vol. 15, no. 2, pp. 134–146, Aug. 2021, doi: 10.35457/antivirus.v15i2.1553.
- [4] T. Siya *et al.*, “Rahayu and Aransyah-Analysis of Qris User Experience using The User Experience Questionnaire (UEQ) Method ANALYSIS OF QRIS USER EXPERIENCE USING THE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ) METHOD.”
- [5] E. kurniawati, C. Indah Ratnasari, and F. Teknologi Industri UII Yogyakarta, “Pengujian Pengalaman Pengguna (User Experience) Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ): Studi Kasus Pada Website Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.” [Online]. Available: [www.fit.uui.ac.id](http://www.fit.uui.ac.id).
- [6] A. M. Anggini *et al.*, “Evaluasi Pengalaman Pengguna Aplikasi BintangPusnas Edu Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ),” *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, no. 9, 2025, doi: 10.30631/baitululum.v8i2.239.
- [7] F. Azim, I. D. Binangkit, W. Ramadhani, and F. Mz, “Analisis pengaruh kualitas website (webqual) 4.0 sikuli.umri.ac.id terhadap kepuasan mahasiswa di univeristas muhammadiyah riau,” vol. 4, no. 3, pp. 804–811, 2023, doi: 10.37859/coscitech.v4i2.6319.
- [8] D. Aziz, “Pengalaman Pengguna Aplikasi DANA Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ),” 2024. [Online]. Available: <http://jurnal.bsi.ac.id/index.php/mti>
- [9] Aryanto and Muhammad Naufal Haykal, “Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Pendaftaran Jemaah haji & umroh berbasis website pada travel PT. Nur Mekahiyah Wisata,” *Jurnal CoSciTech (Computer Science and Information Technology)*, vol. 5, no. 2, pp. 290–298, Aug. 2024, doi: 10.37859/coscitech.v5i2.7609.
- [10] N. P. D. Anggreni, I. N. A. Putra, and I. K. R. Janardana, “EVALUASI DAN PERANCANGAN ULANG ANTARMUKA PENGGUNA PADA FITUR LIVE SHOPEE MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ),” *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, vol. 13, no. 2, Apr. 2025, doi: 10.23960/jitet.v13i2.6427.