

EVALUASI USER EXPERIENCE PADA WEBSITE PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN ILMU INFORMASI UIN MALANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE

Fiki Shabri Irawan ¹, Firdy Azhar Basthomi ², Muhammad Nurul Qolbi ³, Achmad Fikri Mubarak ⁴

^{1, 2, 3, 4} Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
fs1203a@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menguji pengalaman pengguna atau *user experience* pada *website* Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi UIN Malang dengan merujuk pada dimensi dalam *User Experience Questionnaire* (UEQ). Penelitian dilakukan dengan metode kuesioner UEQ. Pengumpulan data selama seminggu dengan sampel 97 mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi UIN Malang yang sudah pernah membuka *website* prodi Perpustakaan dan Ilmu Informasi UIN Malang. Hasil evaluasi UX menunjukkan nilai rata-rata positif di dimensi daya tarik (1,20), kejelasan (1,46), efisiensi (1,16), ketepatan (1,11) dan stimulasi (0,89). Namun dimensi kebaruan mendapat nilai negatif (0,60). Analisis *benchmark* menunjukkan dimensi daya tarik, kejelasan dan efisiensi berada di atas rata-rata, sementara dimensi ketepatan, stimulasi dan kebaruan di bawah rata-rata. Kesimpulannya, *website* Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi UIN Malang secara umum memiliki pengalaman pengguna yang positif, namun perlu ditingkatkan terutama dalam hal kebaruan. Peneliti menyarankan penelitian lebih lanjut dengan metode wawancara atau pernyataan terbuka serta menambah sampel untuk keakuratan data. Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan untuk mengembangkan *website* Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi yang lebih baik di masa depan.

Keyword : *user experience, user experience questionnaire, website, perpustakaan dan ilmu informasi, uin malang*

1. PENDAHULUAN

Penggunaan teknologi telah menjadi suatu kebutuhan esensial bagi berbagai kalangan masyarakat. Hampir setiap sektor kini mengandalkan akses internet untuk memanfaatkan kemajuan teknologi. Sektor pendidikan menjadi salah satu yang secara luas memanfaatkan fasilitas internet saat ini. Di Indonesia, banyak lembaga pendidikan, khususnya perguruan tinggi yang mengadopsi teknologi berbasis *website* guna menyampaikan berbagai informasi kepada anggota akademis dan masyarakat umum [1].

Pemanfaatan *website* dalam pelaksanaan kegiatan akademis di tingkat perguruan tinggi memiliki tujuan dan manfaat yang bervariasi. Salah satu tujuannya adalah untuk memastikan bahwa semua proses kegiatan akademik terkelola dan terdokumentasi dengan baik, sehingga informasi tersebut dapat menjadi sumber daya yang berguna bagi pengguna dan perguruan tinggi. Manfaatnya terletak pada kemampuan *website* sebagai sarana penyedia informasi akademis yang sesuai dengan kebutuhan audiensnya [2].

Penggunaan *website* juga memberikan peluang yang cukup signifikan sebagai alat promosi untuk mendukung penyebaran kegiatan akademis dan kegiatan lainnya. Sebagai sarana promosi, *website* memiliki peran dalam meningkatkan citra positif sebuah lembaga di mata masyarakat. Citra positif tersebut dapat menjadi landasan untuk membangun kepercayaan antara penyedia informasi dan penerima informasi yang menjadi

target [3]. Informasi yang disampaikan harus bisa dipahami dengan mudah oleh pengguna. Oleh karena itu, *website* harus dirancang dan diatur sehingga dapat diakses dan dimengerti dengan mudah oleh pengguna, karena hal ini akan memengaruhi tingkat kualitas dari situs tersebut [4].

Pengembangan suatu *website* memiliki fokus yang penting pada *user experience* (UX) atau pengalaman pengguna. Dalam konteks UX ini, dianalisis cara pengguna bertindak, serta sejauh mana tingkat kepuasan dan rasa senang mereka ketika berinteraksi dengan situs tersebut. Metode pengukuran yang berbeda dapat digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana UX sebuah *website*, seperti evaluasi efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna. Uji coba dan evaluasi diperlukan agar *website* dapat memahami hal tersebut. [1].

Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi (PII) UIN Malang merupakan bagian dari lembaga pendidikan yang menggunakan *website* sebagai sarana untuk menyebarkan informasi. Alamat *website* yang saat ini aktif adalah <https://lis.uin-malang.ac.id/>. *Website* ini menyajikan berbagai informasi, termasuk pengumuman atau dokumentasi kegiatan terkait program studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, yang ditujukan untuk mahasiswa, dosen, dan masyarakat umum. Penggunaan aktif tersebut mencerminkan kontribusi *website* Prodi Perpustakaan dan Ilmu Informasi dalam menyediakan informasi kepada penggunanya.

Meski demikian, perlu diingat bahwa aktifnya penyediaan informasi melalui *website* tidak menjamin bahwa pengguna sudah merasa sepenuhnya nyaman dengan kondisi *website* tersebut. Kemungkinan masih ada beberapa pengguna yang mengalami kesulitan, ketidaknyamanan, atau kebingungan saat mengakses informasi dari situs tersebut.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti pada bulan September hingga Desember 2023 terkait *website* prodi Perpustakaan dan Ilmu Informasi pada link <https://lis.uin-malang.ac.id/>, ditemukan sejumlah permasalahan, antara lain ketidaksesuaian konten yang diunggah, keterlambatan dalam mengunggah konten, tidak dapat diakses pada waktu tertentu, serta kekurangan beberapa fitur penting yang umumnya dibutuhkan dalam *website* program studi, seperti fitur pencarian dan pengaturan bahasa.

Dari beberapa permasalahan tersebut, secara tidak langsung juga memengaruhi pengalaman pengguna atau *user experience* dari pengunjung *website*. Oleh karena itu, untuk mengukur pengalaman pengguna atau *user experience* sebuah *website* secara praktis serta memiliki sajian data yang mudah dipahami, maka salah satunya dapat menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) [2]. Skala yang dimiliki oleh UEQ sangat komprehensif terhadap pengukuran UX yang terbagi menjadi Aspek Kegunaan (efisiensi, kejelasan, dan ketepatan) dan Aspek Pengalaman Pengguna (Kebaruan dan Stimulasi). Metode UEQ sendiri terdiri dari 26 pertanyaan yang kuisioner aslinya ada dalam bahasa Inggris, namun beberapa peneliti di seluruh dunia juga telah membuat versi dalam bahasa lain. Tak hanya itu, UEQ juga sudah tersedia dalam versi bahasa Indonesia yang dapat digunakan dalam penelitian [5].

Pada penelitian milik Ahda & Ratnasari [1] yang berjudul “Pengujian Pengalaman Pengguna pada *Website* Jurusan Informatika UII menggunakan *User Experience Questionnaire*”. Dalam penelitian ini, pendekatan kuantitatif dipilih sebagai metode utama untuk mengukur tingkat pengalaman pengguna (UX) pada *website* Jurusan Informatika UII. Terdapat Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dalam penelitian ini. Evaluasi yang positif terhadap *website* Jurusan Informatika UII ditemukan berdasarkan hasil penelitian dalam dimensi daya tarik, kejelasan, stimulasi, dan ketepatan. Dalam perkembangannya, dimensi kebaruan mendapat hasil evaluasi yang tidak menguntungkan. Ketika melihat hasil analisis benchmark ini, peneliti dapat mengamati bahwa semua aspek yang dianalisis - yakni ketepatan, kebaruan, daya tarik, dan stimulasi - semuanya memiliki nilai yang lebih rendah daripada rata-rata. Kualitas efisiensi dan kejelasan melebihi standar yang ditetapkan.

Penelitian kedua, penelitian milik Henim & Sari [6] yang berjudul “Evaluasi *User Experience* Sistem Informasi Akademik Mahasiswa pada Perguruan Tinggi Menggunakan *User Experience Questionnaire*”. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengalaman pengguna (mahasiswa) ketika menggunakan Sistem Informasi Akademik (Siakad). Penelitian ini menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dengan mengambil sampel sebanyak 179 responden. Temuan dari penelitian ini, yaitu setiap aspek UEQ diantaranya efisiensi 1,354, kejelasan 1,552, kebaruan 0,855, stimulasi 1,346, daya tarik 1,375 dan ketepatan 1,377. Ini menunjukkan bahwa setiap aspek *user experience* dinilai telah memiliki pengaruh yang positif.

Penelitian ketiga, penelitian milik Sinta et al. [7] yang berjudul “*User experience Satisfaction Analysis of Customers on the BRI User experience Satisfaction Analysis of Customers on the BRI Mobile Application (BRImo)*”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan nasabah terhadap aplikasi BRImo di Lubuk Pakam, karena adanya perbedaan jumlah nasabah versus jumlah pengguna BRI Mobile Banking. Penelitian ini menggunakan metode *User Experience Questionnaire* dengan melakukan survey sebanyak 400 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua aspek dari UEQ mendapat nilai evaluasi di atas rata-rata kecuali aspek kebaruan yang memperoleh nilai evaluasi di bawah rata-rata. Sehingga aspek kebaruan aplikasi BRImo memerlukan perbaikan, yaitu dengan memperbarui tampilan atau fitur aplikasi secara berkala.

Berdasarkan dari ketiga penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya [1][6][7], maka diidentifikasi bahwa terdapat perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, yaitu terletak pada lokasi, subjek, dan objek penelitian. Sedangkan untuk persamaannya, yaitu sama-sama meneliti evaluasi *user experience* menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). Metode ini juga belum pernah diterapkan untuk menguji dan mengevaluasi *user experience* pada *website* Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi (PII) UIN Malang. Oleh karena itu, tujuan dari artikel ini adalah melakukan pengujian terhadap pengalaman pengguna atau *user experience* pada *website* Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi UIN Malang dengan merujuk pada dimensi yang ada dalam *User Experience Questionnaire* (UEQ). Sedangkan harapan dari penelitian ini nantinya bisa memberikan informasi terkait aspek mana saja yang dapat diperbaiki sekaligus menjadi acuan untuk meningkatkan kualitas dari *website* program studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi (PII) UIN Malang kedepannya.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. User experience

User experience (UX), sebagaimana didefinisikan oleh *International Organization for Standardization* (ISO) (2018) [8], *user experience* (UX) adalah persepsi dan respons seseorang yang dihasilkan dari penggunaan dan/atau antisipasi sistem, produk, atau layanan. Sederhananya, UX adalah bagaimana pengalaman maupun tanggapan seseorang dalam menggunakan produk ataupun jasa. Selain itu, *User Experience* dianggap sangat penting untuk pembuatan produk karena memungkinkan desainer UX untuk mengetahui dan memahami apa yang diinginkan, dibutuhkan, keterbatasan, dan kemampuan pengguna [9].

UX berkaitan dengan seberapa nyaman pengguna sewaktu menggunakan produk sehingga membutuhkan UX yang baik. Untuk mendapatkan pengalaman pengguna (UX) yang baik menurut Guo dalam Wiwesa [10], beberapa hal harus dilakukan: produk atau jasa harus memenuhi kebutuhan pengguna; membuatnya mudah digunakan, terutama untuk pengguna baru, sehingga meninggalkan kesan yang baik; dan harus dapat membantu pengguna menyelesaikan tugas mereka.

2.2. User Experience Questionnaire (UEQ)

User Experience Questionnaire (UEQ), merupakan salah satu alat berupa kuesioner yang bisa digunakan dalam menguji kemudahan suatu produk maupun jasa. Kuesioner UEQ dapat diunduh melalui www.ueq-online.org. Ada enam skala yang diklasifikasikan menurut skala pengukuran UEQ yang didalamnya terdapat 26 item [11]. Berikut merupakan skala pengukuran UEQ yang terbagi menjadi 6 skala, diantaranya:

- Attractiveness* (Daya tarik): Kesan secara keseluruhan dari suatu produk dan seberapa menarik suatu produk bagi pengguna. Apakah pengguna menyukai ataupun tidak menyukai terhadap produk tersebut? Misalnya: baik atau buruk, ramah pengguna atau tidak ramah pengguna.
- Perspiciuity* (Kejelasan): Apakah suatu produk mudah digunakan oleh pengguna? Seberapa jelas suatu produk bagi pengguna. Misalnya: rumit atau mudah, membingungkan atau jelas.
- Efficiency* (Efisiensi): Apakah pengguna tidak membutuhkan banyak usaha untuk menyelesaikan tugasnya? Seberapa besar kemampuan pengguna dalam menyelesaikan tugas tanpa menghabiskan banyak waktu atau tenaga. Misalnya: efisien atau tidak efisien, terorganisir atau berantakan.
- Stimulation* (Stimulasi): Apakah pengguna menemukan produk tersebut menarik dan menyenangkan untuk digunakan? Apakah mereka ingin kembali menggunakan produk tersebut?. Seberapa kuat dorongan pengguna

dalam menggunakan produk tersebut. Misalnya: membosankan atau mengasyikkan, tidak memotivasi atau memotivasi.

- Dependability* (Ketepatan): Apakah pengguna percaya bahwa mereka memiliki kendali atas interaksi? Seberapa tepat pengguna merasakan kontrol atas dirinya. Misalnya: aman atau tidak aman, sesuai harapan atau tidak sesuai harapan.
- Novelty* (Kebaruan): Apakah desain produk ini inovatif dan kreatif?. Apakah pengguna tertarik dengan produk tersebut? Seberapa kreatif atau inovatif dari suatu produk. Misalnya: konservatif atau inovatif, kreatif atau monoton.

Terdapat tiga kategori untuk enam skala *User Experience Questionnaire* (UEQ), yaitu: aspek daya tarik (*attractiveness*), aspek kualitas pragmatis (*pragmatic quality*), dan aspek kualitas hedonis (*hedonic quality*). Aspek *pragmatic quality* terdapat 3 skala yang mencakup ketepatan (*dependability*), kejelasan (*perspicuity*), dan efisiensi (*efficiency*). Sedangkan aspek *hedonic quality* terbagi menjadi dua skala, yaitu stimulasi (*stimulation*) dan kebaruan (*novelty*). Aspek daya tarik (*attractiveness*) terdiri dari 6 item. Sedangkan aspek lainnya masing-masing memiliki 4 item [11].

2.3. Website Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi

Website merupakan kumpulan halaman web yang berisi informasi data digital, seperti teks, gambar, animasi, suara, dan video yang tersedia lewat internet, sehingga setiap orang di seluruh dunia dapat melihat dan mengaksesnya [12]. Dalam membuat *website* menggunakan HTML sebagai bahasa standar. Web browser akan menerjemahkan skrip HTML ini sehingga dapat ditampilkan dalam bentuk informasi yang dapat dibaca oleh setiap orang [13]. Selain itu, situs web dapat dirancang secara khusus untuk memenuhi kebutuhan pengguna dan meningkatkan reputasi pemilik [14].

Website Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi (PII) adalah portal penyedia informasi utama yang dimiliki oleh program studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi yang mana merupakan salah satu program studi yang ada di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Malang. *Website* ini bisa diakses melalui laman <https://lis.uin-malang.ac.id/>. Selain itu, *website* ini memberikan informasi yang lengkap mulai dari profil program studi, informasi akademik, hasil riset, kerjasama, pengumuman, hingga informasi berita. Tujuan dari *website* itu sendiri agar bisa mempromosikan program studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi agar dikenal secara luas oleh masyarakat. Dengan adanya *website* ini, proses informasi dapat lebih mudah dan cepat tersampaikan ke masyarakat.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif sebagai metode penelitian. Metode ini dianggap sebagai pendekatan ilmiah yang bersifat objektif, dapat diukur, rasional, dan sistematis. Secara filosofis, metode kuantitatif berakar pada positivisme, yang bertujuan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu. Pengumpulan data dilakukan melalui penggunaan instrumen penelitian, dan analisis data dilakukan secara statistik atau kuantitatif. Tujuan utama dari metode ini adalah untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya [15].

Pengujian *user experience* pada *website* prodi Perpustakaan dan Ilmu Informasi UIN Malang dilaksanakan dengan menggunakan metode pengujian berbasis kuesioner berdasarkan indikator dari *User Experience Questionnaire* (UEQ). Pengumpulan data dilakukan dalam waktu satu minggu. Dalam penelitian ini, responden yang telah peneliti tetapkan adalah mahasiswa fakultas Sains dan Teknologi (SAINTEK) UIN Malang yang berjumlah 3891 mahasiswa. Kriteria dari sampel penelitian ini merupakan mahasiswa SAINTEK UIN Malang yang sudah pernah membuka *website* prodi Perpustakaan dan Ilmu Informasi UIN Malang. Sedangkan untuk pengambilan sampelnya menggunakan rumus Slovin terhadap populasi yang ada, artinya karena data populasi yang dimiliki oleh peneliti berjumlah 3891 mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi UIN Malang, sehingga dalam penelitian ini mengambil sampel sebanyak 97 mahasiswa. Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut.

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

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

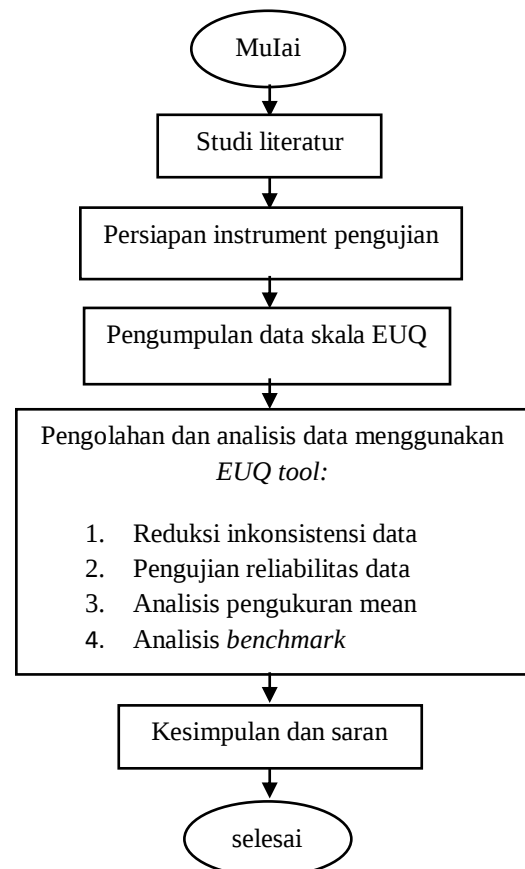
e = presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir

Untuk mengetahui sampel penelitian ini, maka melakukan perhitungan sebagai berikut.

$$\begin{aligned} n &= \frac{3.891}{1 + 3.891 \cdot (0,05)^2} \\ &= \frac{3.891}{39,91} \\ &= 97,49 \\ &= 97 \end{aligned}$$

Perhitungan penelitian ini menggunakan taraf kesalahan sebesar 10% (0,1) dari populasi penelitian. Karena tidak dimungkinkan untuk menggunakan jumlah responden sebanyak 97,49 mahasiswa, jumlah responden dibulatkan ke bawah menjadi sejumlah 97 orang. Jadi, dalam penelitian

ini menggunakan sampel sebanyak 97 mahasiswa dari populasi mahasiswa Sains dan Teknologi UIN Malang. Sedangkan untuk alur pada penelitian ini memiliki tahapan yang dijelaskan pada Gambar 1.



Gambar 1. Alur penelitian

Proses berjalannya penelitian melibatkan beberapa langkah yang harus diikuti. Dalam rangka menyelesaikan penelitian ini, dimulai dari tahap awal yaitu melakukan tinjauan pada berbagai sumber literatur relevan yang berguna untuk menemukan dasar dan landasan teoritis yang berkaitan dengan konteks hasil penelitian tersebut. Instrumen pengujian harus dipersiapkan sebagai langkah selanjutnya. Pada tahap ini, dilakukan penentuan sampel serta persiapan instrumen untuk pengujian. Melalui google form, instrumen pengujian yang terdiri dari kuisisioner UEQ akan diberikan kepada 97 responden. Secara *online*, kuisisioner didistribusikan dan diisi oleh responden. Kuisisioner ini menghadirkan sebanyak 26 pernyataan yang tersusun baik di sisi kiri maupun kanannya, serta dilengkapi rentang nilai dari angka satu hingga tujuh. Skala rendah pada rentang ini mengacu pada angka yang acak tanpa memperhatikan apakah nilainya negatif ataupun positif.

1234567			
Menyusahkan	0000000	menyenangkan	1
Tak dapat dipahami	0000000	dapat dipahami	2
Kreatif	0000000	monoton	3
Mudah dipelajari	0000000	sulit dipelajari	4
Bermanfaat	0000000	kurang bermanfaat	5
Membosankan	0000000	mengasyikkan	6
Tidak menarik	0000000	menarik	7
Tak dapat diprediksi	0000000	dapat diprediksi	8
Cepat	0000000	lambat	9
Berdaya cipta	0000000	konvensional	10
Menghalangi	0000000	mendukung	11
Baik	0000000	buruk	12
Rumit	0000000	sederhana	13
Tidak disukai	0000000	menggembirakan	14
Lazim	0000000	terdepan	15
Tidak nyaman	0000000	nyaman	16
Aman	0000000	tidak aman	17
Memotivasi	0000000	tidak memotivasi	18
Memenuhi ekspektasi	0000000	tidak memenuhi ekspektasi	19
Tidak efisien	0000000	efisien	20
Jelas	0000000	membingungkan	21
Tidak praktis	0000000	praktis	22
Terorganisasi	0000000	berantakan	23
Atraktif	0000000	tidak atraktif	24
Ramah pengguna	0000000	tidak ramah pengguna	25
Konservatif	0000000	inovatif	26

Gambar 2. Kuesioner UEQ

Produk yang akan dinilai menggunakan kuisisioner UEQ, seperti terlihat pada gambar 2. Lanjutannya, adalah melakukan pengumpulan data. Saat ini, sistem distribusi formulir UEQ dilakukan secara daring dimana responden dapat mengisinya di dalam jaringan internet. Proses setelah semua data terkumpul adalah melaksanakan pengolahan dan analisis. Langkah ini dilakukan dengan menggunakan alat analisis data yaitu UEQ *data analysis tool* yang tersedia di situs resmi UEQ (<https://www.ueq-online.org/>).

Dimulainya tahap ini adalah dengan memasukkan data yang dikumpulkan ke dalam alat analisis. Proses pengubahan dilakukan dengan merujuk pada skala tertentu; dengan kata lain, setiap kali peneliti mendapatkan data baru, peneliti akan menggantinya entah itu dengan -3 atau +3. Pemrosesan dan analisis data melibatkan beberapa tahap: (a) pengurangan inkonsistensi data. Data yang tidak konsisten dihapus setelah dieksekusi. (b) Uji reliabilitas: Untuk mengidentifikasi apakah data dapat dipercaya secara memadai untuk analisis lebih jauh, dilaksanakan pengujian dengan menggunakan koefisien *alpha Cronbach*. Gunakan perhitungan rata-rata dari dimensi UEQ untuk mendapatkan hasil uji coba evaluasi secara keseluruhan terhadap kepuasan dan kenyamanan serta aspek-aspek lainnya dalam hal pemanfaatan aplikasi. Daya tawar keenam dimensi dapat diklasifikasikan sebagai atraktifitas, kemudahan penggunaan serta kepraktisan. (c) Dalam proses mengukur mean pada UEQ, sebuah skala nilai ditetapkan untuk mewakili tingkat penilaian terhadap kepuasan dan percepatan

menggunakan suatu produk atau layanan. Evaluasi akan dianggap positif jika nilainya lebih dari 0,8. Evaluasi dianggap netral berada pada nilai -0,8 sampai 0,8. Sedangkan nilai yang kurang dari 0,8 akan mewakili evaluasi negatif. Tahapan lalu-lintas pada proses pengolahan dan pencermatan angka tersebut yaitu menyelidiki serta memeriksa perincian sumber daya yang ada. (d) Analisis *benchmark data set*. Dalam *UEQ data analysis tool*, terdapat fitur yang memungkinkan analisis sebanyak 468 studi mengenai berbagai macam produk [11]. Analisis *benchmark* ini terbagi menjadi 5 kategori sebagai berikut [16]:

1. *Excellent*, artinya produk yang dievaluasi termasuk 10% terbaik.
2. *Good*, artinya terdapat 10% produk lain yang lebih baik dari yang dievaluasi, namun 75% sisanya buruk.
3. *Above average*, artinya terdapat 25% produk yang lebih baik, namun 50% sisanya buruk.
4. *Below average*, artinya 50% produk lebih baik dan 25% sisanya buruk.
5. *Bad*, artinya produk yang dievaluasi termasuk 25% yang terburuk.

Kategori diatas dikelompokkan berdasarkan interval nilai *benchmark* pada tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Standar interval nilai *benchmark*

Kategori	Daya tarik	Kejelasan	Efisiensi	ketepatan	stimulasi	kebaruan
<i>Excellent</i>	≥1,75	≥1,9	≥1,78	≥1,65	≥1,55	≥1,4
<i>Good</i>	<1,75 ≥1,52	<1,9 ≥1,56	<1,78 ≥1,47	<1,65 ≥1,48	<1,55 ≥1,31	<1,55 ≥1,31
<i>Above average</i>	<1,52 ≥1,17	<1,56 ≥1,08	<1,47 ≥0,98	<1,48 ≥1,14	<1,31 ≥0,99	<1,05 ≥0,71
<i>Below average</i>	<1,17 ≥0,7	<1,08 ≥0,64	<0,98 ≥0,54	<1,14 ≥0,78	<0,99 ≥0,5	<0,71 ≥0,3
<i>Bad</i>	<0,7	<0,64	<0,54	<0,78	<0,5	<0,3

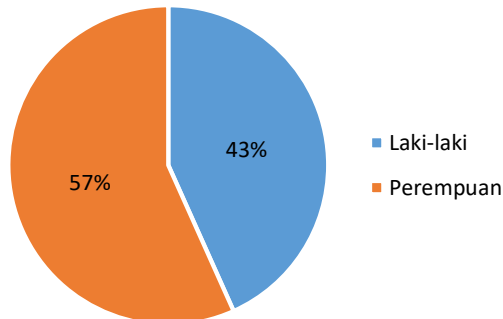
Dengan memanfaatkan analisis *benchmark data set* ini, dapat dipahami sejauh mana kualitas *website* prodi PII UIN Malang dibandingkan dengan produk-produk sejenis. Analisis ini membantu dalam mengevaluasi performa suatu produk baru saat pertama kali diuji menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) [16]. Selanjutnya pada langkah akhir yaitu menyimpulkan hasil dan memberikan saran, yang didasarkan pada hasil pengujian pengalaman pengguna yang telah dilakukan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian pengalaman pengguna atau *user experience* pada *website* Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi UIN Malang dilaksanakan melalui distribusi formulir UEQ secara *online* kepada orang-orang yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan. Dalam periode satu minggu distribusi formulir, sebanyak 97 responden

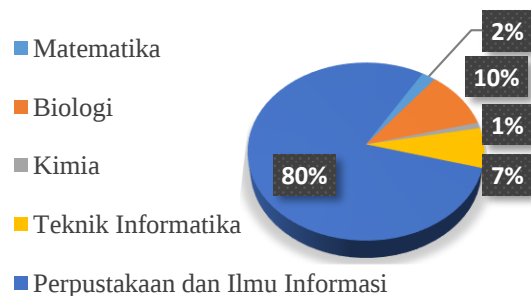
berhasil terlibat dalam partisipasi. Dari responden tersebut, 55 orang atau sekitar 57% merupakan perempuan, sedangkan 42 orang atau sekitar 43% merupakan laki-laki,

sebagaimana tergambar pada ilustrasi dalam gambar 3.



Gambar 3. Responden berdasarkan jenis kelamin

Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, responden yang telah ditetapkan oleh peneliti merupakan mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi (SAINTEK) UIN Malang dari berbagai program studi. Setelah hasil dari distribusi formulir, ditemukan bahwa karakteristik responden melibatkan 77 orang atau 80% dari Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, 10 orang atau 10% dari Program Studi Biologi, 7 orang atau 7% dari Program Studi Teknik Informatika, 2 orang atau 2% dari Program Studi Matematika, dan 1 orang atau 1% dari Program Studi Kimia seperti yang terdapat pada gambar 4.



Gambar 4. Responden berdasarkan program studi

Selanjutnya, hasil data yang telah diisi oleh para responden tersebut akan dimasukkan ke dalam alat analisis data UEQ. Alat analisis ini akan memproses nilai dari setiap variabel, menghitung data menjadi nilai dimensi, dan menampilkan visualisasi dalam bentuk diagram [1].

Sebelum melakukan pengujian reliabilitas, langkah pertama adalah mengidentifikasi inkonsistensi data. Inkonsistensi jawaban dapat terjadi jika responden tidak mengisi kuesioner dengan serius. Oleh karena itu, UEQ menggunakan heuristik sederhana untuk mengidentifikasi inkonsistensi. Data yang memiliki nilai skala kritis >2 akan dihapus, sampel data yang

mengandung inkonsistensi jawaban seperti yang ada di gambar 5.

Scales with inconsistent answers						
Daya Tarik	Kejelasan	Efisiensi	Ketepatan	Stimulasi	Kebaruan	Critical?
						0
			1			1
	1	1	1	1	1	5
1	1					2
1	1	1	1	1		5
				1		1
1	1	1			1	4
						0
				1		1
1				1		2
						0

Gambar 5. Sampel data dengan inkonsistensi jawaban

Dari 97 data yang telah diperoleh, terdapat 25 data yang dihilangkan karena telah diidentifikasi bahwa adanya inkonsistensi jawaban. Setelah data yang cukup ideal dikumpulkan, maka dilakukan pengujian reliabilitas untuk menentukan apakah data yang dikumpulkan dapat dipercaya akurat dan konsisten yang bisa dipercaya kebenarannya. Dalam pengujian ini menggunakan metode *Cronbachs Alpha-Coefficient* untuk mengukur setiap dimensi UEQ. Berikut merupakan hasil dari pengujian reliabilitas yang ditunjukkan oleh tabel 2.

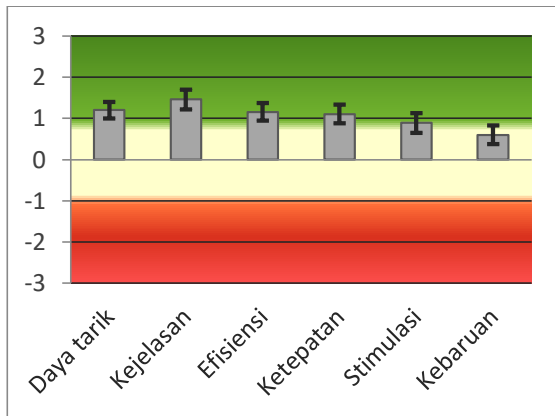
Tabel 2. Hasil pengujian reliabilitas

Dimensi UEQ	Nilai Cronbachs Alpha	Keterangan
Daya Tarik	0.87	Reliabel
Kejelasan	0.87	Reliabel
Efisiensi	0.76	Reliabel
Ketepatan	0.83	Reliabel
Stimulasi	0.81	Reliabel
Kebaruan	0.80	Reliabel

Berdasarkan penelitian - penelitian yang telah menggunakan metode *Cronbachs Alpha-Coefficient*, nilai *Cronbach Alpha-Coefficient* idealnya berada di kisaran >0,6 atau >0,7. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan nilai standar, yaitu >0,7. Tabel 2 menunjukkan bahwa hasil pengujian reliabilitas yang diikuti hasil *Cronbach Alpha-Coefficient* telah mencapai nilai minimum. Sehingga berdasarkan hasil pengujian ini, maka bisa disimpulkan bahwa data UEQ yang telah

diperoleh sudah layak untuk dilanjutkan ke tahap berikutnya, yaitu tahapan analisis data.

Berdasarkan 26 skala UEQ yang telah dikelompokkan menjadi enam dimensi, maka didapatkan perbandingan hasil *mean* yang ditunjukkan oleh gambar 6. Untuk mengetahui lebih detail nilainya bisa dilihat pada tabel 3.



Gambar 6. Grafik perhitungan *mean* pada dimensi UEQ

Tabel 3. Hasil perhitungan *mean*

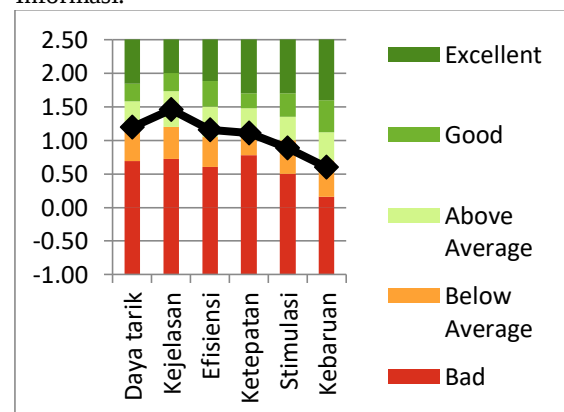
Kategori	Mean	Dimensi UEQ	Mean
Attractiveness	1,20	Daya Tarik	1,20
		Kejelasan	1,46
Pragmatic Quality	1,24	Efisiensi	1,16
		Ketepatan	1,11
		Stimulasi	0,89
Hedonic Quality	0,74	Kebaruan	0,60

Hasil pengujian dalam tabel 3 menunjukkan bahwa kategori *attractiveness* memperoleh rata-rata dengan nilai $>0,8$. Hanya terdapat satu dimensi yang diukur dalam kategori ini, yaitu daya tarik. Sebagai hasil pengujian, penilaian terhadap dimensi daya tarik adalah positif. Hal ini mengindikasikan bahwa responden merasa senang dan puas saat menggunakan produk, sekaligus mengakui bahwa desainnya menarik perhatian. Kategori lainnya adalah kategori *pragmatic quality* yang juga memiliki rata-rata nilai $>0,8$, sehingga termasuk dalam evaluasi yang positif. Tiga dimensi yang digunakan untuk mengukur kategori *pragmatic quality* adalah kejelasan, efisiensi, dan ketepatan. Dimensi kejelasan atau *perspicuity* berkaitan dengan seberapa mudah pengguna dapat memahami isi informasi yang disajikan oleh suatu produk. Hasil evaluasi yang positif mengindikasikan bahwa dimensi kejelasan menyatakan pengguna sudah mampu memahami produk. Tujuan dari dimensi efisiensi adalah mengukur kecepatan pengguna dalam

menyelesaikan suatu tugas ketika menggunakan produk. Hasil perhitungan *mean* pada dimensi efisiensi menunjukkan adanya evaluasi positif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa produk ini memungkinkan untuk digunakan oleh pengguna secara efisien. Setelah tahap tersebut, evaluasi dilakukan terhadap dimensi ketepatan atau *dependability* yang mengukur tingkat kehandalan, konsistensi, dan presisi produk dalam pemakaian oleh pengguna. Dapat disimpulkan bahwa produk dapat diandalkan berdasarkan evaluasi positif yang ditunjukkan oleh hasil pengukuran *mean* pada dimensi ini, yang membuat pengguna merasa puas.

Selanjutnya, terdapat kategori *hedonic quality* yang akan membahas tentang bagaimana produk dapat memberikan kepuasan secara emosional. Terlihat pada Tabel 3 ditunjukkan bahwasannya kategori ini mendapatkan evaluasi yang negatif. *Hedonic quality* ini diukur melalui dua dimensi yakni stimulasi (*stimulation*) dan kebaruan (*novelty*). Berdasarkan hasil uji coba, dimensi stimulasi memperoleh penilaian positif. Dimensi ini mengukur sejauh mana produk mampu memberikan pengalaman yang menyenangkan dan menarik bagi para pengguna. Dalam dimensi baru ini, hasil pengujian dipahami sebagai penilaian yang negatif dengan skor $<0,8$. Pengguna secara tak langsung menunjukkan ketidakanggapan terhadap *website* program studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi ini sebagai produk yang unik serta inovatif.

Sebagai metode pengukuran pendukung, dilakukan analisis data dengan menggunakan perbandingan benchmark untuk meningkatkan akurasi analisis pengalaman pengguna dari *website* program studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi UIN Malang. Dalam gambar 5 maupun tabel 4, terdapat hasil perbandingan dan analisis benchmark dari *website* jurusan Perpustakaan dan Ilmu Informasi.



Gambar 7. Grafik perbandingan *benchmark*

Tabel 4. Hasil analisis *benchmark*

Scale	Mean	Comparisson to benchmark	Interpretation
Daya tarik	1,20	Above average	25% of results better, 50% of results worse
Kejelasan	1,46	Above Average	25% of results better, 50% of results worse
Efisiensi	1,16	Above Average	25% of results better, 50% of results worse
Ketepatan	1,11	Below Average	50% of results better, 25% of results worse
Stimulasi	0,89	Below Average	50% of results better, 25% of results worse
Kebaruan	0,60	Below Average	50% of results better, 25% of results worse

Pengukuran analisis *benchmark* dilakukan pada keenam dimensi UEQ. Diagram yang ditampilkan pada Gambar 5 menunjukkan letak pengukuran pengalaman dari para pengguna *website* program studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi dengan produk lain. Dari perbandingan *benchmark* yang telah dilakukan, dimensi daya tarik, ketepatan, dan efisiensi, berada pada kategori *above average*. Sedangkan dimensi ketepatan, stimulasi, dan kebaruan berada pada kategori *below average*.

5. KESIMPULAN

Metode UEQ digunakan dalam evaluasi UX pada *website* program studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi UIN Malang, menghasilkan hasil yang menunjukkan variasi nilai *mean* untuk tiap-tiap dimensinya: daya tarik (1,20), kejelasan (1,46), efisiensi (1,16), ketepatan (1,11), dan stimulasi(0,89). Keenam skala dimensi UEQ yang ada pada *website* program studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi UIN Malang memiliki nilai UX yang positif yang ditunjukkan oleh angka-angka seperti diatas dengan skala mean >0,8. Akan tetapi disayangkan bahwa hasil untuk dimensi kebaruan hanya mendapatkan nilai mean sebesar 0,60 yang menandakan evaluasi negatif berdasarkan skala mean <0,8. Pada analisis data menggunakan perhitungan *benchmark*, hasil analisis data menunjukkan bahwa dimensi daya tarik, kejelasan, efisiensi berada pada kategori *above average* sedangkan untuk dimensi ketepatan, stimulasi, dan kebaruan berada pada kategori *below average*.

Dapat disimpulkan dari pengujian UX diatas bahwasannya yang perlu dijadikan fokus utama dalam melakukan perbaikan dan pengembangan adalah pada dimensi ketepatan, stimulasi, dan kebaruan guna meningkatkan kualitas *website* Perpustakaan dan Ilmu Informasi secara keseluruhan. Karena, dimensi-dimensi tersebut diklasifikasikan sebagai yang ada di bawah rata-rata dan mendapat evaluasi yang kurang baik dibandingkan dengan dimensi lainnya.

Selanjutnya peneliti disini menyarankan untuk melaksanakan penelitian lebih lanjut yang

berkaitan dengan evaluasi dan pengujian UX dengan menggunakan metode wawancara atau memperoleh pernyataan langsung dari responden. Serta, diharapkan peneliti bisa menyertakan sampel lainnya demi mendapatkan hasil yang lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. S. Ahda and C. I. Ratnasari, "Pengujian Pengalaman Pengguna pada *Website* Jurusan Informatika UII menggunakan User Experience Questionnaire," *Sist. J. Sist. Inf.*, vol. 12, no. 2, pp. 2540–9719, 2023.
- [2] D. Amalia, D. Cahyono, V. Septiani, and M. Kristiawan, "UX test in the academic information system of vocational higher education," *JPGI (Jurnal Penelit. Guru Indones.*, vol. 7, no. 1, p. 36, 2022, doi: 10.29210/021583jpgi0005.
- [3] Y. J. Apriananta and L. S. Wijaya, "Penggunaan *Website* Dan Media Sosial Dalam Membangun Citra Positif Perguruan Tinggi," *J. Komun.*, vol. 7, no. 2, pp. 187–209, 2018, doi: 10.33508/jk.v7i2.1750.
- [4] R. Kriyantono, "Efektivitas *website* perguruan tinggi negeri sebagai penyedia informasi bagi mahasiswa," *J. Stud. Komun. (Indonesian J. Commun. Stud.*, vol. 4, no. 1, p. 117, 2020, doi: 10.25139/jsk.v4i1.1799.
- [5] H. B. Santoso, M. Schrepp, R. Yugo Kartono Isal, A. Y. Utomo, and B. Priyogi, "Measuring user experience of the student-centered E-learning environment," *J. Educ. Online*, vol. 13, no. 1, pp. 1–79, 2016.
- [6] S. R. Henim and R. P. Sari, "Evaluasi User Experience Sistem Informasi Akademik Mahasiswa pada Perguruan Tinggi Menggunakan User Experience Questionnaire," *J. Komput. Terap.*, vol. 6, no. Vol. 6 No. 1 (2020), pp. 69–78, 2020, doi: 10.35143/jkt.v6i1.3582.
- [7] N. Sinta, L. Arini, D. Fitria, and R. Leandros, "User Experience Satisfaction Analysis of Customers on the BRI User Experience Satisfaction Analysis of Customers on the BRI Mobile Application (BRImo)," *Procedia*

- Comput. Sci.*, vol. 227, pp. 680–689, 2023, doi: 10.1016/j.procs.2023.10.572.
- [8] “ISO 9241-11:2018(en), Ergonomics of human-system interaction - Part 11: Usability: Definitions and concepts.”
- [9] alfi nurfitriya and tri cahyo Kusumandyoko, “Analisis User Experience Pada Game Among Us Dengan Menggunakan Game-Design Factors Questionnaire,” *Anal. User Exp. Pada Game Among Us Dengan Menggunakan Game-Design Factors Quest.*, vol. 2, no. 3, pp. 148–162, 2021.
- [10] N. R. Wiwesa, “User Interface dan User Experience Untuk Mengelola Kepuasan Pelanggan,” *J. Sos. Hum. Terap.*, vol. 3, no. 2, pp. 17–31, 2021.
- [11] M. Schrepp, “User Experience Questionnaire Handbook,” pp. 1–16, 2023.
- [12] A. Rohi, *Easy & simple web programming*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2016.
- [13] R. Abdulloh, *7 in 1 Pemrograman Web Untuk Pemula*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2018.
- [14] A. W. Soejono, A. Setyanto, and A. F. Sofyan, “Evaluasi Usability Website UNRIYO Menggunakan System Usability Scale (Studi Kasus: Website UNRIYO),” *Respati*, vol. 13, no. 1, pp. 29–37, 2018, doi: 10.35842/jtir.v13i1.213.
- [15] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. 2015.
- [16] M. Schrepp, A. Hinderks, and J. Thomaschewski, “Construction of a Benchmark for the User Experience Questionnaire (UEQ),” *Int. J. Interact. Multimed. Artif. Intell.*, vol. 4, no. 4, p. 40, 2017, doi: 10.9781/ijimai.2017.445.