

Analisis UX E-PPT Universitas XYZ dengan Metode *User Experience* *Questionnaire*

Kevin Agustin Purba^{a,*}, Umar Rahman Zidan^b, Muhammad Azyumardi Azra^c, Fathoni^d, Ali Ibrahim^e
^{abcde}Program Studi Sistem Informasi Universitas Sriwijaya, Jl. Raya Palembang - Prabumulih No.KM. 32, Ogan Ilir, Indonesia
email : 09031282227078@student.unsri.ac.id

Abstract—Digital transformation in academic administrative services demands systems that are efficient and user-experience oriented. This study aims to analyze the user experience of the e-PPT website of the Faculty of Computer Science at XYZ University, which functions as an academic administrative service platform. The research employs the User Experience Questionnaire (UEQ) method, which measures six core aspects of user experience: attractiveness, efficiency, perspicuity, dependability, stimulation, and novelty. A total of 40 active students from the Faculty of Computer Science at XYZ University participated by completing the UEQ questionnaire. The analysis results indicate that all UEQ dimensions received low scores, with the novelty dimension scoring negatively. Benchmarking against similar systems revealed that the e-PPT website falls within the lowest quartile (bottom 25%) across all scales. These findings underscore the urgent need for comprehensive improvements in the website's design and functionality to enhance the quality of digital academic services in the future.

Index Terms—User Experience, UEQ, e-PPT website, academic services

Abstrak—Transformasi digital dalam layanan administrasi akademik menuntut sistem yang efisien dan berorientasi pada pengalaman pengguna. Penelitian ini berupaya untuk menganalisis bagaimana pengalaman pengguna (User Experience) dalam penggunaan website e-PPT Fakultas Ilmu Komputer Universitas XYZ yang berfungsi sebagai platform layanan administrasi. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode User Experience Questionnaire (UEQ), yang mengukur enam aspek utama pengalaman pengguna: daya tarik, efisiensi, kejelasan, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan. Sebanyak 40 responden yang merupakan mahasiswa aktif Fakultas Ilmu Komputer Universitas XYZ dilibatkan untuk mengisi kuesioner UEQ. Hasil analisis menunjukkan bahwa semua dimensi UEQ memperoleh skor yang rendah, di mana dimensi kebaruan bahkan bernilai negatif. Benchmark terhadap sistem serupa mengindikasikan bahwa website e-PPT berada pada kuartil terendah (25% terburuk) dalam semua skala. Temuan ini menegaskan perlunya perbaikan menyeluruh terhadap aspek desain dan fungsionalitas website guna meningkatkan kualitas layanan akademik di masa mendatang.

Kata Kunci—Pengalaman Pengguna, UEQ, website e-PPT, layanan akademik

I. PENDAHULUAN

Tren digitalisasi administrasi di lingkungan pendidikan telah mengalami percepatan yang signifikan, terutama sejak pandemi COVID-19. Transformasi digital ini tidak hanya mencakup adopsi sistem informasi terintegrasi, tetapi juga memperkuat proses quality assurance melalui peningkatan efisiensi, transparansi, dan akurasi. Khotimah dalam studinya menunjukkan bahwa penerapan sistem digital dalam quality assurance di perguruan tinggi mampu menyederhanakan alur kerja administrasi, mengurangi kesalahan input data hingga 30%, serta meningkatkan transparansi melalui analitik real-time [1]. Temuan ini menekankan pentingnya investasi dalam infrastruktur digital dan pelatihan pengguna untuk mendukung transisi yang efektif. Dengan demikian, transformasi digital menjadi kunci dalam usaha mewujudkan tata kelola akademik yang lebih akuntabel dan responsif terhadap kebutuhan stakeholder, sekaligus membuka peluang untuk inovasi lebih lanjut dalam pengelolaan administrasi pendidikan [1]. Website membantu menyampaikan informasi dan punya peran penting untuk mendukung kerja lembaga pemerintah, termasuk yang bergerak di bidang pendidikan. Lembaga pendidikan sendiri sangat membutuhkan informasi yang terbuka [2].

Layanan e-PPT Fakultas Ilmu Komputer Universitas XYZ dirancang untuk memudahkan pengelolaan

berbagai keperluan administrasi, seperti pengajuan surat-menyurat, permohonan dokumen akademik, serta layanan lainnya yang sebelumnya dilakukan secara manual. Namun, keberhasilan implementasi layanan berbasis website ini sangat bergantung pada tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakannya. Kepuasan pengguna menjadi faktor krusial dalam mengevaluasi efektivitas suatu sistem, terutama dalam konteks layanan digital yang ditujukan untuk mendukung aktivitas akademik.

Agar tetap berkualitas, sebuah website harus rutin dipantau, dievaluasi, dan diperbarui kontennya. Tingkat kualitas tersebut dapat dinilai dari kepuasan pengguna, yang mencakup kemudahan akses, kejelasan navigasi, serta penyajian informasi yang terkini dan relevan [3]. Pengalaman pengguna yang optimal merupakan faktor yang dapat dilihat dalam keberhasilan proses pengembangan web [3]. Evaluasi UX di website e-PPT Fakultas Ilmu Komputer Universitas XYZ penting untuk mengetahui kepuasan pengguna yang optimal.

Dalam mengukur kepuasan pengguna layanan e-PPT, metode User Experience Questionnaire (UEQ) digunakan sebagai alat evaluasi. UEQ adalah bagian dari pengujian kegunaan klasik yang digunakan untuk memperoleh gambaran menyeluruh tentang pengalaman pengguna, baik dari segi kegunaan maupun pengalaman saat menggunakan produk. [4]. UEQ mempermudah proses evaluasi pengalaman pengguna terhadap sebuah produk interaktif dengan cara yang efisien dan cepat [4]. Metode ini memungkinkan evaluasi dalam berbagai aspek, seperti daya guna (usability), efisiensi, serta kepuasan subjektif pengguna terhadap sistem yang digunakan. Dengan menggunakan UEQ, dapat diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap e-PPT, sehingga dapat dijadikan dasar untuk perbaikan dan pengembangan layanan lebih lanjut.

Ada enam skala pengukuran user experience yaitu daya tarik, efisiensi, kejelasan, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan. [5]. Dengan UEQ, hasil evaluasi dapat memberikan wawasan yang mendalam mengenai kelebihan serta kekurangan layanan e-PPT, yang nantinya dapat digunakan sebagai bahan rekomendasi untuk peningkatan kualitas layanan.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan pengguna terhadap website e-PPT Fakultas Ilmu Komputer Universitas XYZ menggunakan metode UEQ. Hasil analisis yang dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan layanan berbasis website di lingkungan akademik Universitas XYZ serta meningkatkan kualitas pengalaman pengguna dalam memanfaatkan layanan digital yang disediakan.

II. METODE

Tahapan pada penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1. Langkah pertama pada penelitian ini yaitu dengan melakukan analisis permasalahan, melakukan studi literatur terkait topik user experience questionnaire, Melakukan pemilihan responden yang tepat untuk analisis, Menentukan instrumen penelitian sebagai platform untuk melakukan kuesioner, melakukan pengujian User Experience Questionnaire dari data yang terkumpul, Menganalisis peroleh hasil uji UEQ, dan menarik kesimpulan dari hasil analisis.

UEQ digunakan untuk melakukan penilaian pengalaman pengguna melalui 26 buah pertanyaan yang terbagi ke dalam enam aspek, yaitu: daya tarik, efisiensi, kejelasan, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan [6].

1. Analisis Permasalahan

Objek yang digunakan pada penelitian adalah website e-ppt Universitas XYZ. Website ini pergunakan untuk mengurus surat-surat yang dibutuhkan oleh mahasiswa di Universitas XYZ.

2. Studi Literatur

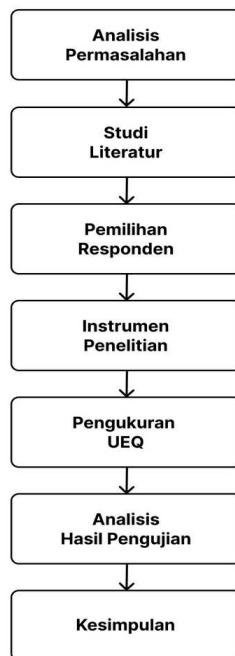
Studi literatur dilakukan sebagai upaya untuk mengumpulkan sumber-sumber teori yang dijadikan dasar dalam melakukan analisis user experience pada website e-ppt pada Universitas XYZ.

3. Pemilihan Responden

Para mahasiswa yang berkuliah di Universitas XYZ akan menjadi Responden pada laporan ini. Karena mahasiswa adalah pengguna utama pada website e-ppt di Universitas XYZ.

4. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian menggunakan pengujian UEQ. Pengujian UEQ terdiri dari 26 pernyataan, dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

	1	2	3	4	5	6	7	
menyusahkan	<input type="radio"/>	menyenangkan						
tak dapat dipahami	<input type="radio"/>	dapat dipahami						
kreatif	<input type="radio"/>	monoton						
mudah dipelajari	<input type="radio"/>	sulit dipelajari						
bermanfaat	<input type="radio"/>	kurang bermanfaat						
membosankan	<input type="radio"/>	mengasyikkan						
tidak menarik	<input type="radio"/>	menarik						
tak dapat diprediksi	<input type="radio"/>	dapat diprediksi						
cepat	<input type="radio"/>	lambat						
berdaya cipta	<input type="radio"/>	konvensional						
menghalangi	<input type="radio"/>	mendukung						
baik	<input type="radio"/>	buruk						
rumit	<input type="radio"/>	sederhana						
tidak disukai	<input type="radio"/>	menggembirakan						
lazim	<input type="radio"/>	terdepan						
tidak nyaman	<input type="radio"/>	nyaman						
aman	<input type="radio"/>	tidak aman						
memotivasi	<input type="radio"/>	tidak memotivasi						
memenuhi ekspektasi	<input type="radio"/>	tidak memenuhi ekspektasi						
tidak efisien	<input type="radio"/>	efisien						
jelas	<input type="radio"/>	membingungkan						
tidak praktis	<input type="radio"/>	praktis						
terorganisasi	<input type="radio"/>	berantakan						
atraktif	<input type="radio"/>	tidak atraktif						
ramah pengguna	<input type="radio"/>	tidak ramah pengguna						
konseratif	<input type="radio"/>	inovatif						

Gambar 2. Daftar Pertanyaan Kuesioner

5. Pengukuran UEQ

User Experience Questionnaire adalah salah satu alat yang dapat digunakan dalam uji usability untuk menilai sejauh mana pengalaman pengguna terhadap suatu produk secara efisien dan cepat. Kuesioner ini

terdiri dari 6 skala yang mencakup total 26 pertanyaan yang dikelompokkan sesuai dengan masing-masing skala pengukuran UEQ [7]. Skala perhitungan dalam UEQ, yaitu :

1. Attractiveness (Daya tarik), Perasaan pengguna yang menimbulkan rasa tertarik dengan produk
2. Efficiency (Efisiensi) : Pengalaman pengguna tentang keefisiensi dan kecepatan interaksi.
3. Perspicuity (Kejelasan) : Kemudahan dalam penggunaan yang dirasakan oleh pengguna
4. Dependability (Ketepatan) : Pengendalian pengguna saat menggunakan produk
5. Stimulation (Stimulasi) : Kesenangan dan motivasi yang pengguna rasakan saat menggunakan produk
6. Novelty (Kebaruan) : Kreativitas dan inovasi yang dimiliki oleh produk

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Keterangan Responden

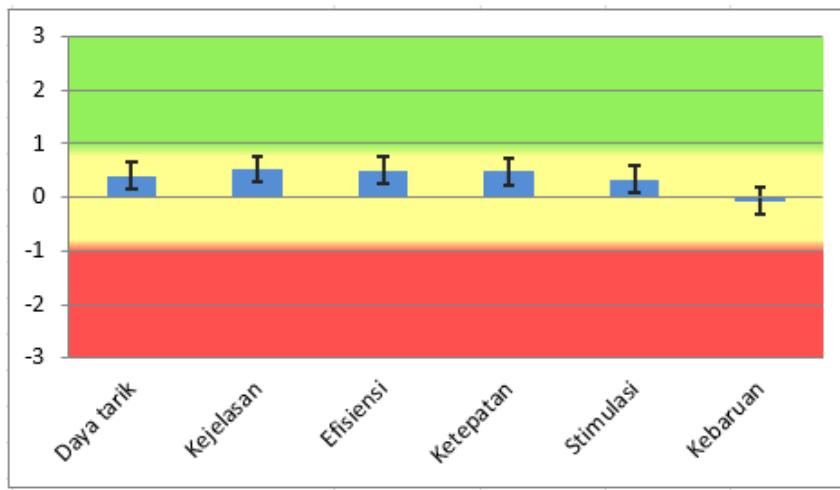
Penelitian ini menarik 40 Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas XYZ dalam membantu penulis untuk menilai kegunaan dari website E-PPT Fakultas Ilmu Komputer Universitas XYZ. Di antara 40 peserta, 21 adalah laki-laki (52,5%) dan 19 (47,5%) adalah perempuan.

2. Hasil UEQ

Nilai rata-rata untuk masing-masing skala dalam UEQ disajikan berikut ini. yang didapat dengan memakai alat *UEQ analysis tool*. Untuk perhitungannya dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Nilai mean

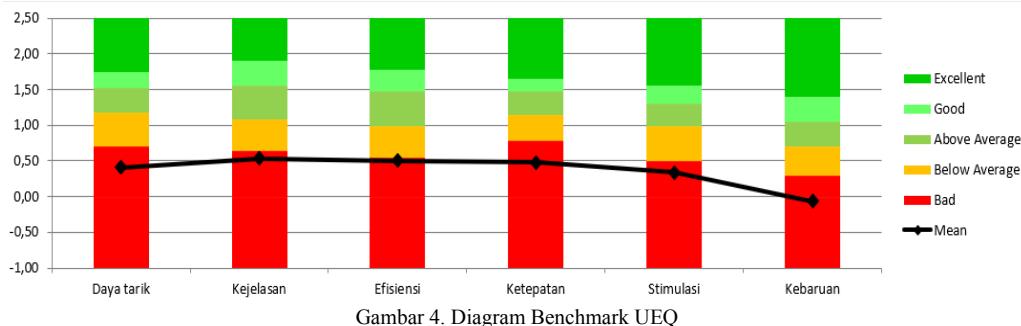
UEQ Scales (Mean)	
Daya Tarik	0,404
Kejelasan	0,538
Efisiensi	0,506
Ketepatan	0,481
Stimulasi	0,338
Kebaruan	-0,069



Gambar 3. Nilai Rata-rata UEQ

Berdasarkan hasil yang ditampilkan pada Gambar 3, diketahui bahwa skala daya tarik memperoleh nilai rata-rata sebesar 0,404, kejelasan sebesar 0,538, efisiensi sebesar 0,481, ketepatan sebesar 0,338, stimulasi sebesar 0,338, dan kebaruan sebesar -0,069. Berdasarkan rata-rata dari keenam skala tersebut, evaluasi terhadap website E-PPT menunjukkan hasil yang sangat negatif.

Dari nilai rata-rata keenam skala UEQ yang sudah diperoleh maka dilakukan proses membandingkan nilai tersebut dengan data benchmark UX website dan aplikasi lain untuk menentukan kualitas dari website E-PPT dibandingkan dengan website dan aplikasi lain. Berikut hasil benchmark dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Diagram Benchmark UEQ

Hasil analisis benchmark menggunakan UEQ Analysis Tool menunjukkan bahwa website E-PPT memperoleh kategori Bad pada semua skala dalam pengukuran UEQ. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa performa keseluruhan website E-PPT dalam uji benchmark tergolong kurang memuaskan. Rincian hasil benchmark disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Perbandingan Benchmark UEQ

Scale	Mean	Comparisson to benchmark	Interpretation
Daya tarik	0,4041	Bad	Berada pada tingkat 25% produk yang kurang baik
Kejelasan	0,538	Bad	Berada pada tingkat 25% produk yang kurang baik
Efisiensi	0,506	Bad	Berada pada tingkat 25% produk yang kurang baik
Ketepatan	0,481	Bad	Berada pada tingkat 25% produk yang kurang baik
Stimulasi	0,338	Bad	Berada pada tingkat 25% produk yang kurang baik
Kebaruan	-0,069	Bad	Berada pada tingkat 25% produk yang kurang baik

IV. KESIMPULAN

Hasil pengukuran User Experience pada website e-PPT Fakultas Ilmu Komputer Universitas XYZ menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ) menunjukkan keenam aspek yang diukur, yaitu daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan memperoleh skor rendah. Dimensi kebaruan mencatatkan nilai negatif, yang menunjukkan bahwa pengguna merasa website E-PPT Fakultas Ilmu Komputer Universitas XYZ kurang inovatif dan tidak menawarkan pengalaman baru yang menarik. Melalui benchmarking dengan sistem serupa menggunakan UEQ Analysis Tool, diketahui bahwa seluruh dimensi pengalaman pengguna dari website e-PPT Fakultas Ilmu Komputer Universitas XYZ berada pada kuartil terbawah (25% terburuk). Temuan ini menunjukkan bahwa website ini belum mampu memenuhi ekspektasi pengguna dalam hal kenyamanan, efisiensi, serta tampilan dan fungsionalitas.

Keseluruhan hasil penelitian menandakan bahwa website e-PPT Fakultas Ilmu Komputer Universitas XYZ memerlukan perbaikan signifikan secara menyeluruh, seperti pada sisi tampilan antarmuka, arsitektur navigasi, hingga respons sistem dan elemen interaktifnya. Perbaikan ini diperlukan untuk meningkatkan efektivitas layanan administrasi akademik berbasis digital, sehingga dapat memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik, mendukung proses akademik secara efisien, serta meningkatkan citra institusi sebagai lembaga yang adaptif terhadap transformasi digital.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Khotimah, K., Bahtiar, M. D., Ningsih, Y. F., Maspiyah, dan Arief, N. A., "Advancing Efficiency, Transparency, and Accuracy of Digital Quality Assurance Systems in Higher Education," *Education Quarterly Reviews*, vol. 7, no. 4, 2024. [Online]. Available: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=5065453
- [2] Kriyantono, R., "Efektivitas Website Perguruan Tinggi Negeri Sebagai Penyedia Informasi Bagi Mahasiswa," *Jurnal Ilmu Komunikasi*, vol. 4, no. 1, Maret 2020. [Online]. Available: <https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/jsk/article/view/1799>
- [3] Rafif, D. D., Oktadini, N. R., Seviyuni, P. E., dan Putra, P., "Analisis User Experience pada Website Dicoding Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)," *Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer*, vol. 12, no. 5, 2023. [Online]. Available: <http://ijcs.net/ijcs/index.php/ijcs/article/view/3456>
- [4] Wijaya, I. N. S. W., Santika, P. P., Iswara, I. B. A. I., dan Arsana, I. N. A., "Analisis dan Evaluasi Pengalaman Pengguna PaTik Bali dengan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)," *Jurnal Sistem Informasi*, vol. 8, no. 2, 2021. [Online]. Available: <https://pdfs.semanticscholar.org/71f8/f18bdc6de58de06bf3789d7a7875bfe807c3.pdf>

- [5] Umar, R., Ifani, A. Z., Ammatulloh, F. I., dan Anggriani, M., "Analisis Sistem Informasi Web LSP UAD Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ)," *Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer*, vol. 4, no. 2, 2020. [Online]. Available: <https://ejurnal.methodist.ac.id/index.php/methomika/article/view/219>
- [6] Hiariej, R., dan Setiyawati, N., "Evaluasi User Experience dan Usability Sistem Informasi Tugas Akhir FTI UKSW Menggunakan User Experience Questionnaire dan System Usability Scale," *JOISIE: Journal of Information System and Informatics Engineering*, vol. 6, no. 2, pp. 58–63, Des. 2022. [Online]. Available: <https://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/JOISIE/article/view/2338>
- [7] Henim, S. R., dan Sari, R. P., "Evaluasi User Experience Sistem Informasi Akademik Mahasiswa pada Perguruan Tinggi Menggunakan User Experience Questionnaire," *Jurnal Teknologi dan Terapan*, vol. 6, no. 1, 2020. [Online]. Available: <http://jurnal.pcr.ac.id/index.php/jkt/article/view/3582>