

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori/Konsep Terkait

2.1.1 Definisi Evaluasi

Kamus Besar Bahasa Indonesia menyatakan bahwa "evaluasi" berarti "penilaian". Evaluasi adalah tindakan yang direncanakan yang dilakukan untuk mengetahui keadaan suatu hal dengan menggunakan instrumen dan hasilnya dibandingkan dengan tolak ukur untuk memperoleh kesimpulan (Yunanda, 2009). Proses sistematis untuk mengumpulkan, mendeskripsikan, menginterpretasikan, dan menyajikan informasi terkait program disebut evaluasi (Widoyoko, 2016). Informasi ini dapat digunakan sebagai dasar untuk membuat keputusan, membuat kebijakan, dan membuat program lanjutan (Widoyoko, 2016).

Berdasarkan definisi-definisi di atas, evaluasi dapat didefinisikan sebagai suatu proses penilaian tersistematis yang dilakukan untuk mengetahui keadaan suatu objek melalui pengumpulan, pendeskripsian, penginterpretasian, dan penyajian informasi dengan menggunakan suatu instrumen untuk menghasilkan kesimpulan yang dapat digunakan untuk membantu proses pengambilan keputusan.

2.1.2 *User Experience* (UX)

User Experience (UX) didefinisikan sebagai totalitas persepsi serta reaksi pengguna yang timbul dari interaksi mereka dengan produk digital, termasuk di dalamnya aplikasi seluler. UX tidak hanya mencakup aspek fungsional, tetapi juga aspek emosional, estetika, dan nilai guna dari sudut pandang pengguna. UX berperan penting dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pengguna. Hal ini karena UX memengaruhi persepsi kenyamanan, efisiensi, dan kesenangan saat menggunakan aplikasi.

Menurut standar ISO 9241-210:2010, *User Experience* adalah persepsi dan tanggapan pengguna yang dihasilkan dari penggunaan dan/atau antisipasi penggunaan sistem, produk, atau layanan. Persepsi dan tanggapan pengguna mencakup emosi, keyakinan, preferensi, persepsi, kenyamanan, perilaku, dan pencapaian pengguna yang terjadi sebelum, selama, dan setelah penggunaan.

User Experience diartikan sebagai kesan keseluruhan pengguna ketika dia

berinteraksi dengan suatu produk yang mencakup aspek kualitas pragmatis dan hedonis (Rauschenberger, Schrepp, Cota, Olschner, & Thomaschewski, 2013).

Berdasarkan definisi-definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa *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.

Menurut Marc Hassenzahl (2010), pengalaman pengguna (*user experience*) dapat dikategorikan ke dalam dua model utama, yaitu pragmatic dan hedonic, yang terdiri dari lima elemen berikut:

a. *Utility*

Menggambarkan seberapa baik suatu produk menyediakan fungsi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas tertentu (pragmatic).

b. *Usability*

Merujuk pada kemudahan dan efisiensi dalam menggunakan produk untuk menjalankan fungsinya (pragmatic).

c. *Stimulation*

Menunjukkan kemampuan produk dalam memberikan kesan menarik, mengejutkan, dan memberikan ruang bagi pengguna untuk berkembang dalam pengetahuan dan keterampilan (hedonic).

d. *Beauty*

Mengacu pada seberapa estetis atau menarik secara visual suatu produk bagi pengguna (hedonic).

e. *Communication Identity*

Menjelaskan kemampuan produk dalam menyampaikan simbol atau identitas yang relevan dengan konteks tertentu (hedonic).

Sementara itu, menurut Sharp (2019), model pragmatic menggambarkan sejauh mana suatu produk sederhana, praktis, dan membantu pengguna mencapai tujuannya dengan jelas. Sebaliknya, aspek hedonic lebih menekankan pada daya tarik emosional dan stimulasi yang diberikan oleh interaksi dengan produk.

2.1.3 *User Experience Questionnaire (UEQ)*

User Experience Questionnaire (UEQ) dirancang dengan beberapa tujuan utama, antara lain untuk melakukan perbandingan tingkat pengalaman pengguna antara dua produk, mengevaluasi kualitas pengalaman pengguna suatu produk, serta mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan. UEQ mencakup enam skala penilaian yang terdiri dari 26 pernyataan (Schrepp, 2019), yaitu:

1. *Attractiveness*: Penilaian menyeluruh terhadap kesan pengguna terhadap produk, apakah produk tersebut disukai atau tidak.
2. *Perspiciuity*: Kemudahan dalam memahami cara kerja produk dan menjadi terbiasa menggunakannya.
3. *Efficiency*: Sejauh mana pengguna dapat menyelesaikan tugas dengan cepat dan tanpa usaha berlebih.
4. *Dependability*: Tingkat kepercayaan pengguna terhadap kontrol dan keandalan sistem saat berinteraksi.
5. *Stimulation*: Seberapa menyenangkan dan memotivasi produk saat digunakan.
6. *Novelty*: Inovasi dan keunikan desain produk yang mampu menarik perhatian pengguna.

Enam skala tersebut diklasifikasikan ke dalam tiga kategori utama: *Attractiveness*, *Pragmatic Quality*, dan *Hedonic Quality* (Intanny, Widiyastuti, & Perdani, 2018). *Attractiveness* mencerminkan kesan umum pengguna terhadap daya tarik sistem. *Pragmatic Quality* berkaitan dengan aspek fungsional dan teknis produk, mencakup efisiensi, kemudahan penggunaan (*perspiciuity*), dan rasa kontrol (*dependability*). Sementara itu, *Hedonic Quality* mengacu pada elemen emosional dan kesenangan pengguna, yang mencakup aspek stimulasi dan kebaruan (*novelty*).

Tabel 2.1 Tabel Struktur Skala UEQ

Dimensi Kualitas Utama	Skala UEQ	Fokus Pengukuran (Aspek Kualitas)	Jumlah Item
Daya Tarik (<i>Attractiveness</i>)	Daya Tarik (<i>Attractiveness</i>)	Dimensi valensi murni, kesan keseluruhan	6 item
Kualitas Pragmatis (<i>Pragmatic Quality</i>)	Kejelasan (<i>Perspiciuity</i>)	Aspek orientasi tujuan (<i>Usability</i> klasik)	4 item
	Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	Kecepatan dan kemudahan menyelesaikan tugas	4 item
	Keandalan (<i>Dependability</i>)	Seberapa andal dan terkendali sistem	4 item
Kualitas Hedonis (<i>Hedonic Quality</i>)	Stimulasi (<i>Stimulation</i>)	Aspek non-tujuan, daya tarik, dan kesenangan	4 item
	Kebaruan (<i>Novelty</i>)	Inovasi dan kreativitas desain	4 item

Kelengkapan aspek yang diuji berupa *attractiveness*, *pragmatic quality* dan *hedonic quality* menjadi keunggulan UEQ dibandingkan metode lainnya. User 12 Experience Questionnaire (UEQ) adalah kuesioner untuk mengukur pengalaman pengguna. UEQ terdiri dari 26 pernyataan dengan setiap item pernyataan memiliki makna yang berlawanan. Gambar 2.1 di bawah ini menunjukkan daftar 26 pernyataan UEQ dalam versi bahasa Indonesia.

	1	2	3	4	5	6	7		
menyusahkan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	menyenangkan	1
tak dapat dipahami	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	dapat dipahami	2
kreatif	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	monoton	3
mudah dipelajari	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	sulit dipelajari	4
bermanfaat	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	kurang bermanfaat	5
membosankan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	mengasyikkan	6
tidak menarik	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	menarik	7
tak dapat diprediksi	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	dapat diprediksi	8
cepat	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	lambat	9
berdaya cipta	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	konvensional	10
menghalangi	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	mendukung	11
baik	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	buruk	12
rumit	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	sederhana	13
tidak disukai	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	menggembirakan	14
lazim	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	terdepan	15
tidak nyaman	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	nyaman	16
aman	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	tidak aman	17
memotivasi	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	tidak memotivasi	18
memenuhi ekspektasi	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	tidak memenuhi ekspektasi	19
tidak efisien	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	efisien	20
jelas	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	membingungkan	21
tidak praktis	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	praktis	22
terorganisasi	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	berantakan	23
atraktif	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	tidak atraktif	24
ramah pengguna	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	tidak ramah pengguna	25
konservatif	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	inovatif	26

Gambar 2.1 Kuesioner UEQ versi Bahasa Indonesia

Konsistensi dan validitas skala UEQ (yakni sejauh mana skala tersebut benar-benar mengukur aspek yang ingin diukur) telah diteliti melalui 11 uji kegunaan yang melibatkan total 144 peserta, serta melalui survei online dengan 722 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa skala ini memiliki tingkat konsistensi internal yang tinggi (berdasarkan nilai Cronbach's Alpha) dan validitas konstruk yang baik (Schrepp, 2019).

2.1.4 UEQ Data Analysis Tool

Terdapat *UEQ Data Analysis Tool* yang dapat digunakan untuk mempermudah proses analisis dan pengolahan data hasil kuesioner. Alat ini dikembangkan oleh Dr. Martin Schrepp dengan tujuan membantu peneliti dalam

menganalisis data UEQ secara efisien. UEQ Data Analysis Tool berbentuk aplikasi Excel dan dapat diunduh melalui situs resmi ueq-online.org.

Untuk memulai proses analisis, peneliti cukup memasukkan data hasil pengumpulan kuesioner ke dalam lembar kerja Excel yang disediakan. Selanjutnya, perhitungan statistik akan dilakukan secara otomatis, sehingga hasil kuesioner dapat diinterpretasikan dengan mudah. Selain itu, alat ini juga menampilkan grafik visual yang membantu menggambarkan hasil penelitian secara lebih jelas.

2.1.5 Aplikasi Mobile sebagai Objek Evaluasi UX

Aplikasi *mobile* adalah perangkat lunak yang dibuat untuk digunakan pada perangkat bergerak, seperti tablet atau *smartphone*. UX aplikasi *mobile* sangat penting karena aplikasi *mobile* memiliki banyak fitur unik, seperti penggunaan antarmuka sentuh, ukuran layar, dan ketergantungan pada internet. Pengguna aplikasi *mobile* biasanya mengharapkan kecepatan, kemudahan navigasi, dan tampilan yang menarik. Oleh karena itu, proses evaluasi UX untuk aplikasi *mobile* membutuhkan metode yang dapat menggambarkan persepsi pengguna secara menyeluruh dan tidak terbatas pada fungsi teknis.

2.1.6 Metode Slovin

Rumus Slovin digunakan untuk menghitung jumlah sampel yang diperlukan dalam suatu penelitian. Rumus ini bermanfaat terutama ketika jumlah populasi sangat besar, sehingga peneliti dapat menentukan ukuran sampel yang lebih kecil namun tetap representatif terhadap populasi tersebut. Adapun rumus Slovin adalah sebagai berikut:

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

n = besaran sampel

N = besaran populasi

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

2.1.7 Usability Testing

Usability testing merupakan metode evaluasi yang digunakan untuk mengukur sejauh mana sebuah sistem dapat digunakan secara efektif, efisien, dan memuaskan oleh pengguna dalam menyelesaikan tugas tertentu. Menurut Nielsen (2012), *usability testing* berfokus pada pengamatan langsung terhadap pengguna saat mereka berinteraksi dengan sistem untuk mengidentifikasi hambatan, kesalahan, serta tingkat kemudahan penggunaan.

Dalam konteks evaluasi aplikasi digital, *usability testing* sering digunakan sebagai metode pelengkap untuk pengukuran *user experience* berbasis kuesioner seperti *User Experience Questionnaire* (UEQ). Jika UEQ mengukur persepsi subjektif pengguna, *usability testing* memberikan data objektif berupa performa pengguna saat menjalankan skenario tertentu.

Parameter yang umum digunakan dalam *usability testing* sederhana meliputi:

- ***Time to completion***, yaitu waktu yang dibutuhkan pengguna untuk menyelesaikan suatu tugas.
- ***Error rate***, yaitu jumlah kesalahan yang dilakukan pengguna selama proses penggunaan.
- ***Task success***, yaitu tingkat keberhasilan pengguna dalam menyelesaikan tugas yang diberikan.

Pengujian *usability* dapat dilakukan dengan pendekatan ***user scenario-based testing***, di mana pengguna diminta menjalankan beberapa skenario penggunaan yang merepresentasikan fitur utama aplikasi. Pendekatan ini dinilai efektif untuk mengevaluasi efisiensi dan kejelasan alur penggunaan aplikasi (Rubin & Chisnell, 2008).

Dalam penelitian ini, *usability testing* digunakan secara terbatas dan sederhana sebagai pendukung hasil evaluasi UEQ, sehingga tidak menggantikan peran UEQ sebagai metode utama pengukuran *user experience*.

2.2 Penelitian Terdahulu

Berikut merupakan penelitian-penelitian sejenis yang digunakan untuk mempelajari metode, tujuan, serta hasil penelitian. Penulis menggunakan penelitian sejenis ini sebagai bahan referensi dan sebagai pendukung atau referensi untuk memperoleh hasil penelitian yang lebih baik. Beberapa penelitian serupa yang digunakan sebagai rujukan pada penelitian ini dapat dilihat dalam tabel berikut ini



Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul Penelitian	Masalah Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
1	Hartzani (2021)	Evaluasi UX Pada Dompot Digital OVO Menggunakan UEQ	Menentukan tingkatan dari aspek-aspek UX pada aplikasi dompet digital yaitu OVO dan juga menentukan aspek-aspek UX yang perlu ditingkatkan dengan metode UEQ	<i>User Experience Question (UEQ)</i>	Hasil riset membuktikan bahwa perhitungan dari setiap bagian telah berada diatas rata-rata.
2	Galih Permata Putra, Moh Noor Al Azam (2023)	Analisis Usability Dan <i>User Experience</i> Pada Aplikasi Musea Ar Dengan Metode System Usability Scale Dan <i>User Experience Questionnaire</i>	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat usability dan pengalaman pengguna pada aplikasi Musea AR menggunakan dua metode, yaitu System Usability Scale (SUS) dan <i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i> . Sistem Usability Scale (SUS) digunakan untuk mengukur seberapa mudah dan efektif aplikasi digunakan oleh para penggunanya. Hasil yang diperoleh menunjukkan skor SUS yang memberikan kategori “Cukup”, dengan nilai rata-rata 66,44. Sementara itu, <i>User Experience Questionnaire</i>	<i>System Usability Scale</i> dan <i>User Experience Questionnaire</i>	Pengukuran usability berdasarkan hasil uji System Usability Scale (SUS) dan <i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i> yang dilakukan terhadap 180 responden yang telah menggunakan aplikasi Museal ALR, didapatkan nilai akhir dengan skor SUS sebesar 66,44. Hasil tersebut memberikan grade scale "D" dengan nilai "acceptability range" yang menunjukkan kategori "Cukup". Sementara itu, hasil uji <i>User Experience Questionnaire</i> menunjukkan

			(UEQ) digunakan untuk mengevaluasi kualitas pengalaman pengguna secara lebih mendalam, termasuk aspek kejelasan, efisiensi, ketepatan, dan stimulasi. Hasil uji UEQ menunjukkan bahwa sebagian besar variabel kualitas berada pada kategori “above average”, meskipun ada beberapa aspek, seperti stimulasi dan efisiensi, yang masih berada di bawah rata-rata.		bahwa variabel-variabel kualitas memiliki hasil "above average", dengan variabel-variabel seperti kejelasan, efisiensi, ketepatan, dan stimulasi berada di bawah rata-rata. Sedangkan untuk daya tarik, hasilnya menunjukkan kategori "B".
3	Rangkuti, N. A. (2021)	Evaluasi <i>User Experience</i> pada Aplikasi AYO SRC menggunakan <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ)	Penelitian ini berfokus pada evaluasi pengalaman pengguna aplikasi AYO SRC, sebuah aplikasi mobile yang bertujuan untuk meningkatkan pengalaman pengguna dalam mengakses berbagai layanan. Dengan menggunakan metode <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ), penelitian ini mengidentifikasi dimensi UX yang memerlukan peningkatan, seperti aspek efisiensi dan estetika aplikasi.	UEQ	Berdasarkan hasil analisis UEQ, penelitian ini memberikan rekomendasi untuk memperbaiki desain dan memperkenalkan fitur baru yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.

4	Ulfa, B. R., & Ambarwati, A. (2020)	Pengujian Usability Aplikasi Mobile E-Surat Menggunakan <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ)	Fokus penelitian ini adalah untuk membandingkan dua versi aplikasi E-Surat (versi lama dan baru) dalam konteks pengalaman pengguna. Dengan menggunakan <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ), penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah perubahan desain berhasil meningkatkan kualitas UX aplikasi.	Kuantitatif (UEQ)	Penelitian ini menunjukkan bahwa versi baru dari aplikasi memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik, dengan saran untuk melakukan perbaikan lebih lanjut di bagian antarmuka dan navigasi aplikasi.
5	Maulana, A. E. (2022)	Evaluasi Aplikasi DOI by RJI Menggunakan Metode SUS dan UEQ	Aplikasi DOI by RJI dinilai dari dua perspektif, yaitu usability dan pengalaman pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur seberapa baik aplikasi dalam memenuhi standar UX dan bagaimana pengalaman pengguna dapat ditingkatkan.	SUS & UEQ	Penelitian ini menyoroti perlunya penyesuaian pada bagian navigasi aplikasi untuk mempercepat alur penggunaan. Kecepatan respons aplikasi juga menjadi perhatian utama yang harus diperbaiki agar aplikasi dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada pengguna.
6	Jannah, G. S. R., Wijoyo, S. H., & Putra, W. H. N. (2023)	Analisis Perbandingan Usability dan Pengalaman	Penelitian ini membandingkan dua aplikasi sosial media besar, yaitu Twitter dan Instagram Threads, dalam hal pengalaman pengguna. Penelitian ini juga berusaha mengidentifikasi fitur mana yang	UEQ	Berdasarkan hasil perbandingan antara kedua aplikasi, disarankan agar pengembang aplikasi memperbaiki aspek kemudahan pencarian fitur dan mengurangi

		Pengguna Pada Aplikasi X (Twitter) dan Instagram Threads	paling mempengaruhi pengalaman pengguna dari kedua aplikasi.		keputusan yang membingungkan dalam antarmuka. Upaya untuk memperbaiki reliabilitas fitur juga diperlukan untuk meningkatkan pengalaman pengguna.
7	I Komang Budi Mas Aryawan, Nyoman Ayu Nila Dewi	Evaluasi <i>User Experience</i> Menggunakan Metode <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ)	Pengguna mengalami kesulitan dalam navigasi aplikasi SIPENA yang tidak intuitif, tampilan antarmuka kurang konsisten, serta kinerja aplikasi yang lambat menyebabkan pengalaman pengguna menurun.	Kuantitatif (UEQ)	Skor aspek kejelasan dan efisiensi berada di bawah rata-rata, menunjukkan kebutuhan perbaikan pada struktur navigasi dan optimasi performa aplikasi. Rekomendasi redesign UI untuk meningkatkan kemudahan penggunaan.
8	Pangestu et al. (2023)	<i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ) Sebagai Metode Pengukuran Evaluasi Pengalaman Pengguna Virtual Campus Tour UPN	Kurangnya pengukuran komprehensif terkait pengalaman pengguna pada aplikasi Virtual Campus Tour yang menyebabkan sulitnya mengidentifikasi aspek yang perlu ditingkatkan.	Kuantitatif (UEQ)	UEQ efektif dalam mengukur enam dimensi UX, dengan hasil menunjukkan aspek daya tarik dan efisiensi aplikasi mendapat skor tinggi, namun aspek kebaruan masih perlu pengembangan fitur inovatif.

9	Yoseu Herawati, Yuli Maharetta Arianti, Sahni Damerianta dan Nani Mintarsih (2022)	Analisis <i>User Experience</i> pada Tiktok Menggunakan Metode <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ)	Pengguna merasa aplikasi Tiktok menarik namun terdapat kekurangan pada aspek kebaruan dan stimulasi yang menyebabkan pengalaman menjadi monoton setelah penggunaan jangka panjang.	UEQ	Aspek daya tarik dan stimulasi mendapat skor tinggi, menandakan aplikasi cukup menarik dan memotivasi pengguna. Namun, skor kebaruan sedang, menunjukkan perlunya inovasi fitur untuk menjaga engagement pengguna.
10	Amalia Putri & Aries Dwi Indriyanti (2022)	Evaluasi Usability Aplikasi BTN Mobile dengan Metode <i>User Experience Questionnaire</i> dan Heuristic Evaluation	Proses transaksi pada aplikasi BTN Mobile dianggap rumit dan membingungkan oleh pengguna, menyebabkan tingkat kegagalan transaksi yang tinggi dan frustrasi pengguna.	Kuantitatif (UEQ), Heuristic Evaluation	UEQ mengidentifikasi aspek efisiensi dan kejelasan sebagai area yang perlu diperbaiki. Heuristic evaluation mendukung temuan tersebut dengan mengungkapkan masalah pada konsistensi dan feedback sistem.
11	Muhammad Faris & Suci Ratnawat (2023)	ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA PADA APLIKASI TOKOPEDIA DENGAN MENGGUNAKAN	Pengguna mengalami kebingungan dalam menemukan fitur baru dan merasa kurang tertantang dalam interaksi dengan aplikasi Tokopedia.	Kuantitatif (UEQ)	Skor positif pada aspek daya tarik, efisiensi, dan kejelasan, namun aspek stimulasi mendapat skor lebih rendah, menyarankan penambahan elemen interaktif dan gamifikasi untuk meningkatkan keterlibatan pengguna.

		METODE <i>USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE</i> (UEQ)			
12	Yanto Hermawan, Pebi Paisal Pratama (2024)	Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Dompot Digital X Menggunakan <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ)	Pengguna merasa aplikasi dompet digital kurang inovatif dan beberapa fitur sulit dipahami, sehingga menurunkan tingkat kepercayaan dan kenyamanan penggunaan.	Kuantitatif (UEQ)	Skor tinggi pada aspek daya tarik dan efisiensi, namun aspek kebaruan dan kejelasan menunjukkan hasil netral, mengindikasikan perlunya edukasi pengguna dan inovasi fitur untuk meningkatkan pengalaman.
13	Ariyoga (2022)	Analisis dan Perancangan User Interface (UI) / User Experience (UX) Aplikasi E-Commerce Berbasis Website Pada Lentera	Penelitian ini bertujuan memperoleh hasil dari perancangan desain UI/UX berbasis website memakai metode <i>Lean User Experience</i> yang dites dengan menggunakan metode UEQ dan memperoleh hasil akhir yaitu “above average”	<i>User Experience Questionnaire</i>	Melalui tahap evaluasi menghasilkan sebuah rancangan desain UI/UX serta memperoleh nilai dari setiap skala penelitian sebesar 0,8 yang artinya rancangan desain UI/UX melengkapi kebutuhan

		Software House Menggunakan Lean User Experience (UX)			
14	Diaz-Oreiro et al (2019)	Standardized Questionnaires for <i>User Experience</i> Evaluation: A Systematic Literature Review	Mengkategorikan penggunaan kuesioner ini dalam studi primer. Ini karena kurangnya informasi mengenai penggunaan yang diberikan pada standar yang berbeda kuesioner untuk evaluasi UX bahwa tinjauan literatur sistematis diusulkan.	<i>User Experience Questionnaire</i>	38,5% dari studi yang diulas menggunakan UX standar kuesioner evaluasi sebagai satu-satunya metode evaluasi. 61,5% dari studi utama yang tersisa (340 studi) digunakan antara satu dan lima metode pelengkap, di antaranya kegunaan SUS kuesioner menonjol, yang dilaporkan dalam 120 studi yang dianalisis.
15	Mohammad Rafi Fadhilah Akhdhar (2024)	Evaluasi <i>User Experience</i> pada Aplikasi Discord Mobile sebagai Media Komunikasi menggunakan UEQ dan <i>Usability Testing</i>	Penelitian ini membahas pengukuran dan analisis kualitas UX Discord menggunakan <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ), termasuk dimensi estetika, kepuasan, dan daya tarik keseluruhan	<i>User Experience Question</i> (UEQ) dan <i>Usability Testing</i>	Hasil dari analisis dengan menggunakan <i>benchmark</i> UEQ, diperoleh 4 rata-rata skor dengan kategori good yaitu aspek Attractiveness (Daya Tarik) dengan skor 1.677, Efficiency (Efisiensi) dengan skor 1.590, Stimulation (Stimulasi) dengan skor 1.475, dan Novelty (Kebaruan) dengan skor 1.355, serta 2 rata-rata skor yang berada di kategori above average

					yaitu Perspicuity (Kejelasan) dengan skor 1.500, dan Dependability (Ketepatan) dengan skor 1.480. Hasil-hasil yang diperoleh tersebut menunjukkan bahwa aplikasi Discormobile, berdasarkan pengukuran UEQ, mempunyai nilai yang positif dalam menyediakan user experience kepada pengguna-penggunanya namun masih terdapat banyak ruang untuk perbaikan.
16	Hil Dina Mulya Dewi, Asif Faruqi, Arista Pratama (2023)	Evaluasi Perbandingan Pengalaman Pengguna Computer Based Test.co.id dan Quizizz Menggunakan UEQ	Pengguna merasa kedua aplikasi memiliki kelebihan dan kekurangan dalam kemudahan penggunaan dan fitur interaktif.	Kuantitatif (UEQ)	Kedua aplikasi mendapat skor rata-rata > 0,8 pada semua aspek, namun Quizizz unggul pada aspek stimulasi dan kebaruan, sementara CBT.co.id lebih baik pada efisiensi.
17	Hanif Mujahid Akbar, Hanifah Muslimah Az-	Analisis Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Mobile KAI	Pengguna mengeluhkan proses pemesanan tiket yang rumit dan kurangnya informasi yang jelas selama penggunaan aplikasi.	Kuantitatif (UEQ), Usability	UEQ menunjukkan skor rendah pada aspek kejelasan dan efisiensi, <i>usability testing</i> mengidentifikasi hambatan utama pada

	Zahra , Bondan Sapta Prakoso (2023)	Access menggunakan Metode <i>User</i> <i>Experience</i> <i>Questionnaire</i> (UEQ) dan <i>Usability Testing</i>		<i>Testing</i>	navigasi dan feedback sistem, direkomendasikan perbaikan UI dan UX.
--	---	---	--	----------------	--



Untuk mengembangkan aplikasi digital yang sukses, evaluasi pengalaman pengguna atau *user experience* (UX) sangat penting. Mohammad Rafi Fadhillah Akhdhar (2024) meninjau aplikasi Discord Mobile menggunakan tes usability dan UEQ, dan menemukan bahwa itu memiliki nilai positif untuk UX, mendapatkan skor "baik" untuk daya tarik, efisiensi, stimulasi, dan kebaruan. Namun demikian, Akhdhar menekankan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan, menunjukkan bahwa evaluasi berkelanjutan sangat penting. Gagal Permata Putra dan Moh Noor Al Azam (2023) melakukan analisis aplikasi Musea AR menggunakan SUS dan UEQ. Hasil SUS menunjukkan variabel kualitas "di atas rata-rata" dengan skor 66,44, sementara UEQ menunjukkan variabel kualitas "di atas rata-rata" dengan stimulasi dan efisiensi di bawah rata-rata. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya mempertimbangkan secara menyeluruh berbagai aspek pengalaman pengguna (UX).

Rangkuti (2021) memeriksa aplikasi AYO SRC yang menggunakan UEQ dan berfokus pada bagaimana meningkatkan pengalaman pengguna saat menggunakan berbagai layanan. Hasilnya menyarankan perbaikan desain dan fitur baru, menegaskan peran UEQ dalam memberikan petunjuk jelas untuk pengembangan aplikasi. Ulfa dan Ambarwati (2020) melakukan perbandingan menggunakan UEQ antara dua versi aplikasi E-Surat dan menemukan bahwa versi baru memiliki pengalaman pengguna yang lebih baik. Dalam penelitian ini, pengujian pengalaman pengguna (UX) sangat penting untuk proses desain dan pengembangan aplikasi.

Maulana (2022) menilai aplikasi DOI RJI dengan SUS dan UEQ. Dia menekankan bahwa navigasi harus disesuaikan dan respons harus lebih cepat. Studi ini menekankan bahwa UX mencakup tampilan dan kinerja. Jannah, Wijoyo, dan Putra (2023) menggunakan UEQ untuk membandingkan Threads Instagram dan X (Twitter) aplikasi, menyarankan peningkatan kemudahan pencarian fitur dan pengurangan keputusan antarmuka yang membingungkan. Studi ini menunjukkan bahwa antarmuka yang ramah pengguna dan mudah digunakan sangat penting.

Aryawan dan Dewi (tidak bertanggal) menilai UX aplikasi SIPENA dan menemukan bahwa kejelasan dan efisiensi menerima skor rendah. Redesign antarmuka pengguna untuk meningkatkan kemudahan penggunaan adalah saran

mereka. Pangestu et al. (2023) meninjau aplikasi Virtual Campus Tour UPN menggunakan UEQ dan menemukan bahwa meskipun aplikasi ini sangat menarik dan efektif, ada kebutuhan untuk peningkatan. Penelitian ini menegaskan bahwa inovasi sangat penting untuk membuat pengalaman pengguna menarik.

Herawati et al. (2022) menggunakan UEQ untuk menganalisis TikTok. Mereka menemukan bahwa, meskipun memiliki daya tarik dan stimulasi yang tinggi, TikTok memiliki tingkat kebaruan yang rendah. Penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi fitur diperlukan untuk mempertahankan keterlibatan pengguna. Dengan menggunakan UEQ dan evaluasi heuristik, Putri dan Indriyanti (2022) mengevaluasi aplikasi BTN Mobile dan menemukan bahwa elemen efisiensi dan kejelasan perlu diperbaiki. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsistensi dan feedback sistem harus diperbaiki.

Faris dan Ratnawati (2023) melakukan analisis Tokopedia menggunakan UEQ dan menemukan bahwa gamifikasi dan elemen interaktif dapat meningkatkan stimulasi. Hermawan dan Pratama (2024) melihat aplikasi dompet digital menggunakan UEQ dan menemukan bahwa edukasi pengguna dan inovasi fitur dapat meningkatkan kebaruan dan kejelasan. Ariyoga (2022) merancang UI/UX untuk aplikasi E-Commerce berbasis website menggunakan Lean UX dan UEQ, dan dia memperoleh hasil "above average". Hasil ini menunjukkan bahwa Lean UX dan UEQ dapat membuat desain yang memenuhi kebutuhan.

Dalam review literatur sistematis yang dilakukan oleh Diaz-Oreiro et al. (2019), ditemukan bahwa dalam 38,5% studi, kuesioner UX standar (termasuk UEQ) digunakan sebagai satu-satunya metode evaluasi. Selain itu, dalam studi lain, kuesioner UX digunakan bersama dengan metode tambahan (seperti SUS). Hartzani (2021) menilai dompet digital OVO dengan UEQ dan menemukan bahwa semua aspek UX di atas rata-rata. Dewi, Faroqi, dan Pratama (2023) menggunakan UEQ untuk membandingkan Quizizz dan Test.co.id berbasis komputer. Mereka menemukan bahwa kedua aplikasi bagus, tetapi Quizizz unggul dalam stimulasi dan update.

Dengan menggunakan UEQ dan tes usability, Akbar, Az-Zahra, dan Prakoso (2023) menganalisis aplikasi akses KAI dan menemukan bahwa perbaikan UI dan UX meningkatkan kejelasan dan efisiensi. Secara keseluruhan, tinjauan literatur ini

menunjukkan bahwa UEQ adalah alat yang bermanfaat untuk mengevaluasi dan meningkatkan UX aplikasi di berbagai domain. Studi ini memberikan informasi tentang cara mengukur dan meningkatkan berbagai aspek pengalaman pengguna untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.



Tabel 2.3 Analisis Artikel

Aspek	Persamaan	Perbedaan	Analisis Terkait Aplikasi Qpon
Domain	Evaluasi UX pada aplikasi mobile. Penggunaan UEQ sebagai metode utama. Fokus pada aspek UX: kejelasan, efisiensi, stimulasi, kebaruan, daya tarik. Tujuan: Rekomendasi perbaikan desain dan fitur.	Fokus masalah penelitian (evaluasi umum, perbandingan, identifikasi masalah spesifik). Solusi yang direkomendasikan (perbaikan UI, penambahan fitur interaktif, perbaikan navigasi, inovasi fitur). Hasil penelitian (nilai UX positif secara umum, beberapa aspek perlu ditingkatkan, kelebihan dan kekurangan antar aplikasi). Variasi penggunaan metode tambahan (SUS, <i>Usability Testing</i> , Heuristic Evaluation).	Aplikasi Qpon berada pada domain mobile dan e-commerce (kupon/voucher).
Masalah Penelitian	Fokus pada pengukuran dan peningkatan UX aplikasi.	Beberapa studi fokus pada perbandingan dua aplikasi (E-Surat,	Masalah potensial pada Qpon: navigasi tidak intuitif, proses klaim kupon rumit,

Aspek	Persamaan	Perbedaan	Analisis Terkait Aplikasi Qpon
		Twitter vs. Threads, Computer Based Test.co.id vs. Quizizz). Identifikasi masalah spesifik: navigasi sulit, transaksi rumit, kurangnya fitur inovatif, tampilan monoton. Beberapa studi (Akhdhar, Hartzani) berfokus pada evaluasi keseluruhan tanpa mengidentifikasi masalah spesifik.	kurang personalisasi, tampilan kurang menarik.
Metode	Penggunaan UEQ sebagai metode utama. Beberapa studi mengkombinasikan UEQ dengan SUS, <i>Usability Testing</i> , atau Heuristic Evaluation. Pendekatan kuantitatif dominan (berdasarkan skor UEQ).	Beberapa studi (Akbar et al.) menggunakan <i>usability testing</i> untuk melengkapi temuan UEQ. Diaz-Oreiro et al. (2019) menyoroti bahwa UEQ sering digunakan sebagai metode tunggal.	UEQ sebagai metode utama, <i>usability testing</i> dan wawancara pengguna sebagai pelengkap.

Aspek	Persamaan	Perbedaan	Analisis Terkait Aplikasi Qpon
Solusi	Perbaikan desain UI/UX. Penambahan fitur interaktif dan gamifikasi. Perbaikan navigasi dan feedback sistem. Inovasi fitur dan edukasi pengguna.	Rekomendasi yang sangat spesifik tergantung pada hasil UEQ dan konteks aplikasi. Beberapa studi (Aryawan & Dewi) secara khusus merekomendasikan redesign UI.	Perbaikan desain UI/UX. Penyederhanaan proses klaim kupon. Penambahan fitur personalisasi. Peningkatan tampilan visual aplikasi.

2.3. Analisis Literature Review

Berdasarkan hasil telaah terhadap 15 artikel jurnal terkait evaluasi pengalaman pengguna aplikasi mobile menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ), diperoleh sejumlah temuan yang relevan dan mendukung pelaksanaan penelitian ini. Mayoritas studi menggunakan UEQ untuk mengevaluasi aplikasi dari berbagai domain seperti edukasi, *e-commerce*, transportasi, kesehatan, dan hiburan. Enam dari lima belas artikel fokus pada aplikasi edukasi, sedangkan sisanya tersebar pada kategori lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa metode UEQ cukup fleksibel dan telah teruji dalam berbagai konteks aplikasi mobile.

Beberapa aspek yang umum diteliti meliputi *Attractiveness*, *Efficiency*, *Perspicuity*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty*, sesuai dengan dimensi dalam UEQ. Dari hasil evaluasi di berbagai studi, dimensi *Attractiveness*, *Efficiency*, dan *Stimulation* cenderung memiliki nilai tinggi, sementara *Novelty* dan *Dependability* sering kali menjadi aspek yang memerlukan perbaikan. Pola ini mengindikasikan bahwa meskipun aplikasi secara umum menarik dan efisien, aspek keberagaman fitur dan keandalan sistem masih menjadi tantangan yang perlu diperhatikan pengembang aplikasi.

Namun demikian, hasil literature review juga mengungkap kesenjangan (*research gap*) yang dapat diidentifikasi. Pertama, sebagian besar penelitian menggunakan aplikasi yang telah mapan atau banyak digunakan masyarakat umum, seperti *e-learning* dan *e-commerce*, sementara aplikasi kupon digital masih belum banyak dijadikan objek evaluasi secara mendalam, khususnya di konteks pengguna Indonesia. Kedua, hanya sedikit studi yang mengaitkan hasil UEQ dengan umpan balik pengguna terhadap fitur spesifik, seperti alur klaim kupon, navigasi, atau sistem notifikasi dalam aplikasi. Hal ini membuka peluang untuk mengevaluasi aplikasi Qpon dengan fokus pada pengalaman nyata pengguna dalam konteks lokal.

Memberikan wawasan mengenai tren UX dari berbagai jenis aplikasi, penelitian-penelitian terdahulu juga menunjukkan keunggulan masing-masing, seperti pendekatan multi-metodologi (UEQ + SUS), fokus pada aspek visual (*aesthetic*), hingga penyesuaian fitur berbasis saran pengguna. Penelitian Putri & Indriyanti (2022), misalnya, menonjolkan kelebihan evaluasi kombinatif antara heuristic evaluation dan UEQ untuk validasi hasil. Sementara penelitian Akhdhar (2024) menunjukkan kekuatan *benchmarking* dengan UEQ untuk aplikasi komunikasi seperti Discord, yang relevan juga untuk aplikasi berbasis komunitas seperti Qpon. Hal ini menunjukkan bahwa metode UEQ fleksibel dan dapat disesuaikan untuk berbagai kebutuhan evaluasi UX yang berbasis fitur maupun emosi pengguna.

Selain itu, penelitian-penelitian terdahulu umumnya bersifat deskriptif, tanpa menyertakan rekomendasi perbaikan yang dapat diimplementasikan oleh pengembang. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk mengevaluasi kualitas UX aplikasi Qpon menggunakan metode UEQ, tetapi juga memberikan analisis mendalam per dimensi UEQ serta rekomendasi berbasis data untuk peningkatan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Dengan demikian, berdasarkan analisis literatur, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini memiliki relevansi yang kuat, kontribusi praktis, serta mampu mengisi celah dalam kajian terdahulu mengenai evaluasi UX pada aplikasi mobile berbasis kupon digital di Indonesia.