

Analisis Pengukuran Kualitas User Experience Aplikasi My Best UBSI Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ) dan System Usability Scale (SUS)

Kamrozi¹, Sri Hardani², Abbi Nizar Muhammad, Sabrina Adela Sibarani⁴

¹kamrozi.kzr@bsi.ac.id, ²sri.sin@bsi.ac.id, ³abbinizar@unej.ac.id, ⁴sabrina.sibarani@mikroskil.ac.id

¹Informatika, Universitas Bina Sarana Informatika

²Sistem Informasi, Universitas Bina Sarana Informatika

³Teknologi Informasi, Universitas Negeri Jember

⁴Teknik Informatika, Universitas Mikroskil

INFORMASI ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Diterima 16/05/2026

Direvisi 22/06/2026

Diterbitkan 30/06/2026

Kata Kunci :

MyBest UBSI,
Pengalaman Pengguna,
User Experience
Questionnaire, System
Usability Scale, Kegunaan
Sistem

Keywords: *MyBest UBSI,
User Experience, User
Experience Questionnaire,
System Usability Scale,
System Utility*

ABSTRAK

Pemanfaatan e-learning di perguruan tinggi terus meningkat, namun evaluasi sistem seringkali berfokus pada aspek fungsional daripada pengalaman pengguna. Aplikasi MyBest merupakan platform e-learning yang dikembangkan oleh Universitas Bina Sarana Informatika sebagai media dalam mendukung kegiatan pembelajaran digital, sehingga diperlukan evaluasi untuk memastikan kualitas pengalaman pengguna yang optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna dan tingkat usability aplikasi MyBest guna mengidentifikasi kualitas sistem serta area yang perlu ditingkatkan. Evaluasi dilakukan menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ) dan System Usability Scale (SUS). Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara daring selama tujuh minggu kepada 254 responden, yang terdiri dari 66,1% mahasiswa dan 33,9% dosen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi MyBest berada pada kategori positif, dengan keunggulan pada aspek kejelasan dan efisiensi. Namun, masih terdapat kelemahan pada aspek kebaruan dan stimulasi yang menunjukkan kurangnya inovasi dan daya tarik sistem. Sementara itu, hasil SUS menunjukkan bahwa aplikasi memiliki tingkat usability yang baik, meskipun masih terdapat kebutuhan adaptasi pada penggunaan awal. Novelty penelitian ini terletak pada penggunaan kombinasi metode UEQ dan SUS secara simultan untuk menghasilkan evaluasi yang komprehensif terhadap aspek pragmatis dan hedonis pengalaman pengguna sebagai dasar peningkatan kualitas aplikasi mybest.

ABSTRACT

The increasing adoption of e-learning in higher education has highlighted the need for comprehensive system evaluation, particularly from the user experience perspective, which is often overlooked in favor of functional aspects. MyBest is an e-learning platform developed by Universitas Bina Sarana Informatika to support digital learning activities, thus requiring an evaluation to ensure optimal user experience and usability. This study aims to evaluate the user experience and usability of the MyBest application to identify system quality and areas for improvement. The evaluation was conducted using the User Experience Questionnaire (UEQ) and the System Usability Scale (SUS). Data were collected through an online questionnaire distributed over a period of seven weeks to 254 respondents, consisting of 66.1% students and 33.9% lecturers. The results indicate that MyBest achieves an overall positive evaluation, with perspicuity and efficiency identified as its primary strengths. However, the application demonstrates limitations in terms of novelty and stimulation, indicating a lack of innovation and user engagement. Furthermore, the SUS results reveal that the application has a good level of usability, although some users still require an initial adaptation period. The novelty of this study lies

in the integration of UEQ and SUS methods to provide a comprehensive evaluation encompassing both pragmatic and hedonic aspects of user experience, thereby offering a more holistic basis for mybest apps improvement.

Penulis Koresponden:

Sri Hardani2

Email: sri.sin@bsi.ac.id

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat telah mendorong terjadinya transformasi digital di berbagai sektor kehidupan, termasuk dalam bidang pendidikan tinggi. Sistem informasi berbasis teknologi kini tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu operasional, tetapi juga menjadi *enabler* utama dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta kualitas layanan organisasi. Dalam konteks pendidikan, transformasi ini ditandai dengan pergeseran paradigma pembelajaran dari metode konvensional menuju pembelajaran digital yang lebih fleksibel, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. Penerapan teknologi digital dalam pendidikan salah satunya diwujudkan melalui penggunaan sistem e-learning atau *Learning Management System* (LMS). Sistem ini memungkinkan proses pembelajaran dilakukan secara daring maupun *blended learning*, sehingga interaksi antara dosen dan mahasiswa tidak lagi terbatas oleh ruang dan waktu. Selain itu, e-learning juga berperan dalam mendukung distribusi materi, pengelolaan tugas, pelaksanaan evaluasi, hingga monitoring aktivitas pembelajaran secara terintegrasi. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi e-learning tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan fitur, tetapi juga oleh kualitas pengalaman pengguna (*user experience*) dalam berinteraksi dengan sistem tersebut (Suhartono & Susilawatizahraen, 2022).

Universitas Bina Sarana Informatika sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi di Indonesia telah mengembangkan platform e-learning bernama MyBest UBSI. Platform ini digunakan sebagai media utama dalam mendukung kegiatan akademik, mulai dari penyampaian materi perkuliahan, pengumpulan tugas, pelaksanaan kuis, hingga komunikasi antara dosen dan mahasiswa. Dengan peran yang strategis tersebut, MyBest UBSI menjadi salah satu komponen penting dalam ekosistem digital pembelajaran di lingkungan kampus. Namun demikian, implementasi sistem e-learning sering kali menghadapi berbagai tantangan yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga berkaitan dengan aspek pengalaman pengguna. Dalam banyak kasus, sistem yang secara fungsional telah berjalan dengan baik belum tentu memberikan pengalaman yang optimal bagi pengguna. Permasalahan seperti navigasi yang kurang intuitif, tampilan antarmuka yang tidak konsisten, waktu respons sistem yang lambat, serta kesulitan dalam memahami alur penggunaan dapat mengurangi tingkat kenyamanan dan kepuasan pengguna. Jika tidak ditangani, hal ini berpotensi menurunkan tingkat adopsi sistem serta menghambat efektivitas proses pembelajaran. Selain itu, dalam konteks evaluasi sistem informasi, masih banyak organisasi yang lebih berfokus pada aspek fungsional dan teknis, sementara aspek *user experience* belum menjadi prioritas utama (Victoria et al., 2022). Pengalaman pengguna memiliki peran penting dalam menentukan keberhasilan implementasi suatu sistem. Sistem dengan tingkat *usability* yang rendah cenderung meningkatkan beban kognitif pengguna, memperlambat penyelesaian tugas, serta berpotensi menimbulkan kesalahan dalam penggunaan sistem. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan evaluasi yang tidak hanya mengukur apakah sistem bekerja dengan baik, tetapi juga bagaimana sistem tersebut dirasakan oleh pengguna. Untuk mengatasi hal tersebut, diperlukan metode evaluasi yang mampu mengukur pengalaman pengguna secara komprehensif dan terstruktur (Wijaya et al., 2021). Salah satu metode yang banyak digunakan dalam penelitian *user experience* adalah *User Experience Questionnaire* (UEQ), yang mampu mengevaluasi enam dimensi utama pengalaman pengguna, yaitu *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty*. UEQ tidak hanya mengukur aspek pragmatis (kegunaan), tetapi juga aspek hedonis (emosi dan persepsi pengguna terhadap sistem) (Schrepp et al., 2023).

Selain UEQ, metode *System Usability Scale* (SUS) juga digunakan sebagai alat ukur yang sederhana namun efektif untuk menilai tingkat *usability* suatu sistem. SUS memberikan skor kuantitatif yang dapat digunakan untuk mengklasifikasikan kualitas sistem berdasarkan persepsi pengguna. Kombinasi kedua metode ini dinilai mampu memberikan hasil evaluasi yang lebih komprehensif karena menggabungkan pengukuran aspek pengalaman pengguna secara luas dengan penilaian *usability* yang terstandar. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi MyBest UBSI menggunakan metode UEQ dan SUS. Evaluasi ini diharapkan dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan sistem dari sudut pandang pengguna, serta memberikan rekomendasi yang berbasis data untuk meningkatkan kualitas sistem (Schrepp et al., 2023).

Analisis terhadap penelitian terdahulu menunjukkan bahwa sebagian besar studi masih berfokus pada aspek usability atau pengalaman pengguna secara parsial. Oleh karena itu, penelitian ini menawarkan kebaruan melalui pengukuran kualitas pengalaman pengguna platform MyBest UBSI secara komprehensif dengan mengintegrasikan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *System Usability Scale* (SUS). Pendekatan ini memungkinkan evaluasi yang mencakup aspek pragmatis, sehingga menghasilkan analisis yang lebih holistik dan terukur sebagai dasar peningkatan kualitas layanan pembelajaran digital.

Metode Penelitian

Dalam upaya memperoleh gambaran yang terukur mengenai kualitas pengalaman pengguna pada aplikasi MyBest UBSI, penelitian ini dirancang menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan ini dipilih karena mampu menghasilkan data yang bersifat objektif dan terstruktur, sehingga memungkinkan dilakukan pengukuran serta analisis secara sistematis terhadap persepsi pengguna dalam berinteraksi dengan sistem (Anggraini & Suyatno, 2024).

Dalam konteks evaluasi pengalaman pengguna, terdapat berbagai metode yang dapat digunakan, seperti *Heuristic Evaluation*, *Cognitive Walkthrough*, serta metode berbasis kuesioner seperti *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *System Usability Scale* (SUS). Berdasarkan hasil kajian dan perbandingan terhadap karakteristik masing-masing metode, UEQ dan SUS dipilih karena dinilai paling sesuai dengan tujuan penelitian. UEQ mampu mengukur pengalaman pengguna secara komprehensif melalui enam dimensi yang mencakup aspek pragmatis dan hedonis, sedangkan SUS digunakan untuk mengukur tingkat usability secara cepat, sederhana, dan memiliki tingkat reliabilitas yang baik. Adapun beberapa tahapan atau prosedur yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 1. Prosedur Penelitian

Berdasarkan Gambar 1, prosedur penelitian diawali dengan tahap asesmen awal terhadap aplikasi MyBest UBSI sebagai objek penelitian. Pada tahap ini dilakukan identifikasi terhadap fitur, alur penggunaan, serta karakteristik pengguna melalui observasi dan studi literatur. Hasil dari tahap ini menjadi dasar dalam penyusunan instrumen penelitian yang relevan dengan konteks evaluasi.

Selanjutnya, dilakukan penyusunan instrumen penelitian berupa kuesioner yang mengacu pada standar UEQ dan SUS. Kuesioner UEQ menggunakan skala semantic differential dengan rentang nilai 1 hingga 7 yang telah disesuaikan ke dalam bahasa agar mudah dipahami oleh responden. Sementara itu, kuesioner SUS terdiri dari 10 butir pernyataan dengan skala Likert yang digunakan untuk mengukur tingkat usability system (Maulana, 2024).

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara daring melalui platform Google Form kepada responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi MyBest UBSI, khususnya dosen dan mahasiswa Universitas Bina Sarana Informatika. Jumlah responden yang ditargetkan dalam penelitian ini

berkisar antara 200 hingga 300 responden, dengan kriteria telah memiliki pengalaman menggunakan aplikasi sehingga dapat memberikan penilaian yang relevan (Rohmah & Ary, 2021) .

Data yang telah terkumpul kemudian diolah dan dianalisis menggunakan metode UEQ dan SUS. Analisis UEQ dilakukan dengan bantuan UEQ Data Analysis Tool untuk memperoleh nilai rata-rata pada setiap dimensi beserta interpretasinya, sedangkan perhitungan SUS dilakukan dengan metode standar untuk menghasilkan skor dalam rentang 0–100 (Sofiyah & Fersellia, 2025). Hasil analisis kemudian disajikan secara visual dan deskriptif untuk menggambarkan tingkat kualitas pengalaman pengguna serta mengidentifikasi aspek yang menjadi keunggulan maupun kelemahan sistem.

Tahap akhir adalah interpretasi hasil analisis dan penyusunan rekomendasi. Berdasarkan temuan yang diperoleh, peneliti merumuskan rekomendasi yang dapat digunakan sebagai dasar dalam meningkatkan kualitas pengalaman pengguna dan usability aplikasi MyBest UBSI.

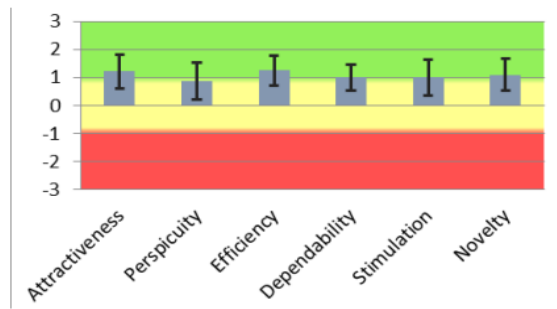
Sejalan dengan prosedur tersebut, instrumen utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah User Experience Questionnaire (UEQ) yang berfungsi untuk mengukur pengalaman pengguna secara komprehensif. UEQ tidak hanya menilai aspek usability, tetapi juga mempertimbangkan aspek emosional dan persepsi subjektif pengguna, sehingga mampu memberikan gambaran yang menyeluruh terhadap kualitas pengalaman pengguna, baik dari sisi pragmatis maupun hedonis (Putra et al., 2023). UEQ terdiri dari enam dimensi utama, yaitu Attractiveness, Efficiency, Perspicuity, Dependability, Stimulation, dan Novelty, yang merepresentasikan berbagai aspek penting dalam interaksi pengguna dengan sistem (Falih et al., 2023). Kuesioner ini menggunakan skala *semantic differential* dengan rentang nilai 1 hingga 7 dan dalam penelitian ini digunakan versi Bahasa Indonesia agar mudah dipahami oleh responden.

Data UEQ dianalisis menggunakan UEQ Data Analysis Tool untuk memperoleh nilai rata-rata pada setiap dimensi. Hasil tersebut kemudian dibandingkan dengan benchmark UEQ untuk mengetahui posisi kualitas pengalaman pengguna, apakah berada pada kategori *excellent, good, above average, below average, atau bad* (Savitri & Ratnasari, 2023). Untuk detail dari benchmark interval nilai skala UEQ, dapat dilihat pada gambar berikut

Tabel 1. Benchmark Interval Nilai Skala UEQ

	Daya Tarik (<i>attractiveness</i>)	Kejelasan (<i>perspicuity</i>)	Efisiensi (<i>efficiency</i>)	Ketepatan (<i>dependability</i>)	Stimulasi (<i>stimulation</i>)	Kebaruan (<i>novelty</i>)
Excellent	≥ 1,75	≥ 1,9	≥ 1,78	≥ 1,65	< 0,78	≥ 1,4
Good	≥ 1,52	≥ 1,56	≥ 1,47	≥ 1,48	≥ 1,31	≥ 1,05
	< 1,75	< 1,9	< 1,78	< 1,65	< 1,55	< 1,4
Above Average	≥ 1,17	≥ 1,08	≥ 0,98	≥ 1,14	≥ 0,99	≥ 0,71
	< 1,52	< 1,56	< 1,47	< 1,48	< 1,31	< 1,05
Below Average	≥ 0,7	≥ 0,64	≥ 0,54	≥ 0,78	≥ 0,5	≥ 0,3
	< 1,17	< 1,08	< 0,98	< 1,14	< 0,99	< 0,71
Bad	< 0,7	< 0,64	< 0,54	< 0,78	< 0,5	< 0,3

Pada Tabel 1 diatas, dapat dilihat bahwa perbandingan tersebut memungkinkan peneliti untuk mengetahui posisi kualitas pengalaman pengguna MyBest UBSI, apakah berada pada kategori *excellent, good, above average, atau below average*. Dengan demikian, *benchmark* UEQ tidak hanya berfungsi sebagai alat evaluasi, tetapi juga sebagai acuan objektif dalam mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan sistem serta sebagai dasar dalam merumuskan rekomendasi perbaikan ke depan (Fajaria & Tania, 2023). Untuk lebih detailnya, dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 2. Grafik Visualisasi UEQ Tools

Pada Gambar 2 menampilkan visualisasi UEQ Tools, dapat dilihat bahwa visualisasi dalam bentuk grafik yang dihasilkan dari analisis data menggunakan UEQ Excel Tool menyajikan informasi terkait nilai rata-rata pada setiap dimensi pengalaman pengguna, yaitu *Attractiveness*, *Perspicuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty*. Selain itu, grafik juga dilengkapi dengan *error bars* yang menunjukkan tingkat variasi atau sebaran data dari responden, sehingga memberikan gambaran mengenai konsistensi penilaian pengguna terhadap sistem yang dievaluasi. Melalui visualisasi ini, dapat diamati kecenderungan penilaian pengguna pada setiap dimensi, sekaligus mengevaluasi apakah hasil yang diperoleh termasuk dalam kategori baik atau masih memerlukan perbaikan. nilai skala di atas 0 menunjukkan bahwa pengguna memberikan evaluasi yang positif terhadap aspek yang diukur, yang berarti sistem telah mampu memberikan pengalaman yang baik. Sebaliknya, nilai di bawah 0 mengindikasikan adanya persepsi negatif dari pengguna, sehingga aspek tersebut perlu menjadi perhatian untuk dilakukan perbaikan atau pengembangan lebih lanjut (Layali et al., 2026).

Sebagai instrumen evaluasi berbasis *semantic differential*, UEQ telah dikembangkan dan diadaptasi ke dalam berbagai bahasa untuk memperluas penggunaannya secara global, seperti bahasa Inggris, Jerman, Spanyol, Prancis, Portugis, Italia, termasuk Bahasa Indonesia. Dalam penelitian ini, digunakan UEQ versi Bahasa Indonesia yang telah disesuaikan secara linguistik agar lebih mudah dipahami oleh responden. Untuk lebih detailnya, dapat dilihat pada gambar berikut (Khanza Pangestu et al., 2023).

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

Gambar 3. Instrumen Pertanyaan UEQ

Pada Gambar 3 menampilkan instrumen pertanyaan UEQ, dapat dilihat bahwa penggunaan bahasa yang familiar bagi responden dapat meningkatkan validitas data, karena jawaban yang diberikan cenderung lebih autentik dan representatif terhadap kondisi sebenarnya. Dalam proses evaluasi terhadap sistem seperti MyBest

UBSI, responden diminta untuk mengisi kuesioner UEQ yang terdiri dari pasangan atribut yang saling berlawanan (*semantic differential*). Pasangan atribut ini dirancang untuk merepresentasikan persepsi pengguna terhadap berbagai aspek pengalaman penggunaan sistem (Rohmah & Ary, 2021).

Selain menggunakan UEQ untuk mengukur pengalaman pengguna secara komprehensif, penelitian ini juga memanfaatkan *System Usability Scale* (SUS) untuk mengevaluasi tingkat usability aplikasi MyBest UBSI. Penggunaan SUS bertujuan untuk melengkapi hasil pengukuran dengan memberikan penilaian yang lebih spesifik terhadap kemudahan penggunaan sistem secara keseluruhan.

Instrumen SUS terdiri dari 10 pernyataan yang dirancang untuk mengevaluasi aspek usability, seperti kemudahan penggunaan, kompleksitas, konsistensi, dan kepercayaan diri pengguna dalam berinteraksi dengan sistem. Penilaian dilakukan menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari “sangat tidak setuju” hingga “sangat setuju”, sehingga memungkinkan pengumpulan data secara efisien namun tetap representatif. Untuk lebih detail terkait instrumen SUS, dapat dilihat pada tabel berikut (Aini et al., 2025).

Tabel 2. Instrumen Pertanyaan SUS

No.	Butir-butir Pernyataan Kuesioner	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Agak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	Saya berpikir akan menggunakan sistem ini lagi	1	2	3	4	5
2	Saya merasa sistem ini rumit untuk digunakan	1	2	3	4	5
3	Saya merasa sistem ini mudah digunakan	1	2	3	4	5
4	Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi dalam menggunakan sistem ini	1	2	3	4	5
5	Saya merasa fitur-fitur sistem ini berjalan dengan semestinya	1	2	3	4	5
6	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi pada sistem ini)	1	2	3	4	5
7	Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan sistem ini dengan cepat	1	2	3	4	5
8	Saya merasa sistem ini membingungkan	1	2	3	4	5
9	Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan sistem ini	1	2	3	4	5
10	Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan sistem ini	1	2	3	4	5

Pada Tabel 2 menampilkan instrumen pertanyaan SUS, dapat dilihat bahwa hasil penilaian kemudian diolah untuk menghasilkan skor SUS dalam rentang 0–100 sebagai indikator tingkat usability, di mana skor yang lebih tinggi menunjukkan sistem lebih mudah digunakan, sedangkan skor rendah mengindikasikan adanya aspek yang perlu diperbaiki. Dalam proses penilaiannya, SUS menggunakan skala Likert dengan rentang nilai 1 hingga 5. Nilai 1 merepresentasikan tingkat ketidaksetujuan yang sangat kuat (*strongly disagree*), nilai 2 menunjukkan ketidaksetujuan (*disagree*), nilai 3 mencerminkan posisi netral atau cukup setuju (*somewhat agree*), nilai 4 menunjukkan persetujuan (*agree*), dan nilai 5 mengindikasikan persetujuan yang sangat kuat (*strongly agree*) (Zulfi & Tsani, 2024).

Hasil dan Pembahasan

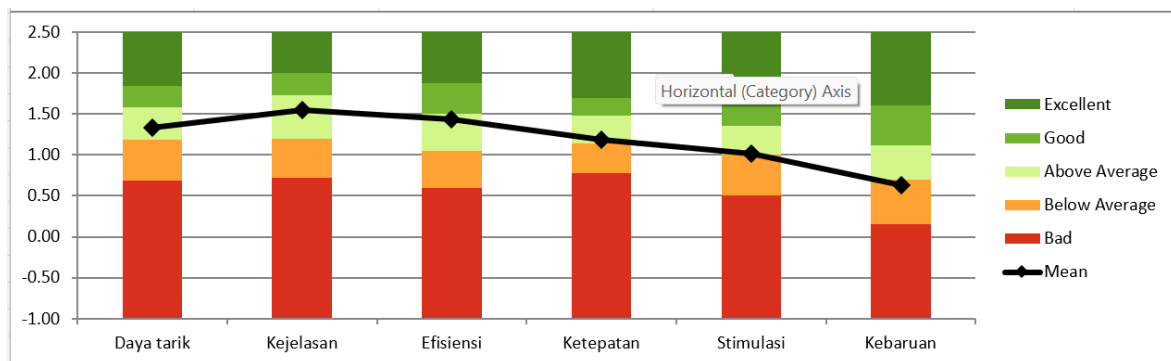
Setelah dilakukan penyebaran kuesioner menggunakan Google Form yang telah dilakukan selama tujuh minggu, diperoleh sebanyak 254 responden, di mana 66,1% merupakan mahasiswa dan 33,9% merupakan dosen dari Universitas Bina Sarana Informatika yang dimana responden adalah pengguna dari aplikasi mybest. Untuk detail dari hasil analisis yang digunakan, dapat dilihat pada gambar berikut.

Item	Mean	Variance	Std. Dev.	No.	Left	Right	Scale
1	1.5	1.9	1.4	254	menyusahkan	menyenangkan	Daya tarik
2	1.8	1.8	1.3	254	tak dapat dipahami	dapat dipahami	Kejelasan
3	0.5	2.5	1.6	254	kreatif	monoton	Kebaruan
4	1.4	2.6	1.6	254	mudah dipelajari	sulit dipelajari	Kejelasan
5	1.4	2.6	1.6	254	bermanfaat	kurang bermanfaat	Stimulasi
6	0.8	1.8	1.3	254	membosankan	mengasyikkan	Stimulasi
7	1.1	1.9	1.4	254	tidak menarik	menarik	Stimulasi
8	0.8	1.8	1.3	254	tak dapat diprediksi	dapat diprediksi	Ketepatan
9	1.1	2.3	1.5	254	cepat	lambat	Efisiensi
10	0.6	2.2	1.5	254	berdaya cipta	konvensional	Kebaruan
11	1.1	1.9	1.4	254	menghalangi	mendukung	Ketepatan
12	1.6	2.0	1.4	254	baik	buruk	Daya tarik
13	1.4	2.0	1.4	254	rumit	sederhana	Kejelasan
14	1.3	1.9	1.4	254	tidak disukai	menggembirakan	Daya tarik
15	0.7	2.2	1.5	254	lazim	terdepan	Kebaruan
16	1.3	2.1	1.4	254	tidak nyaman	nyaman	Daya tarik
17	1.4	2.3	1.5	254	aman	tidak aman	Ketepatan
18	0.7	1.8	1.4	254	memotivasi	tidak memotivasi	Stimulasi
19	1.5	2.1	1.5	254	memenuhi ekspektasi	tidak memenuhi ekspektasi	Ketepatan
20	1.5	2.0	1.4	254	tidak efisien	efisien	Efisiensi
21	1.5	2.2	1.5	254	jelas	membingungkan	Kejelasan
22	1.8	1.5	1.2	254	tidak praktis	praktis	Efisiensi
23	1.3	2.5	1.6	254	terorganisasi	berantakan	Efisiensi
24	1.1	1.8	1.4	254	atraktif	tidak atraktif	Daya tarik
25	1.3	2.0	1.4	254	ramah pengguna	tidak ramah pengguna	Daya tarik
26	0.7	2.1	1.4	254	konservatif	inovatif	Kebaruan

Gambar 4. Hasil Analisis UEQ

Pada gambar 4 merupakan hasil analisis *User Experience Questionnaire (UEQ)*, menunjukkan bahwa kualitas pengalaman pengguna aplikasi MyBest secara keseluruhan berada pada kategori baik, meskipun belum merata. Pada skala daya tarik, aplikasi dinilai cukup menyenangkan dan nyaman, namun belum mencapai tingkat yang sangat menarik. Aspek kejelasan menjadi kekuatan utama dengan nilai tinggi, yang menunjukkan bahwa aplikasi mudah dipahami dan dipelajari. Sementara itu, aspek efisiensi juga tergolong baik, di mana aplikasi dianggap praktis dan cukup terorganisasi, meskipun performa kecepatan masih dapat ditingkatkan.

Di sisi lain, aspek ketepatan menunjukkan hasil yang cukup baik, namun masih terdapat kelemahan pada prediktabilitas sistem yang belum sepenuhnya konsisten. Aspek stimulasi berada pada batas bawah kategori baik, yang mengindikasikan bahwa aplikasi kurang memberikan pengalaman yang menarik atau memotivasi pengguna. Adapun aspek kebaruan menjadi yang paling lemah, karena aplikasi dinilai masih konvensional dan kurang inovatif. Selanjutnya dilakukan analisis benchmark UEQ untuk mengetahui posisi kualitas pengalaman pengguna aplikasi MyBest dibandingkan dengan dataset benchmark standar UEQ. Untuk detail dari diagram hasil benchmark yang diperoleh dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 6. Diagram Hasil Benchmark Standar UEQ

Gambar 6 adalah diagram hasil benchmark menunjukkan bahwa aspek kejelasan (*perspicuity*) dan efisiensi (*efficiency*) cenderung berada pada kategori Good hingga Above Average, yang menandakan bahwa aplikasi MyBest sudah memiliki tingkat kemudahan penggunaan dan efisiensi yang lebih baik. Sementara itu, aspek daya tarik (*attractiveness*) berada pada kategori Above Average, yang menunjukkan bahwa aplikasi cukup disukai pengguna, meskipun belum mencapai kategori terbaik.

Di sisi lain, aspek ketepatan (*dependability*) berada pada kategori Above Average, namun belum konsisten pada seluruh indikator, khususnya pada prediktabilitas sistem. Aspek stimulasi (*stimulation*) cenderung berada pada kategori Below Average hingga Above Average, yang mengindikasikan bahwa aplikasi belum sepenuhnya mampu memberikan pengalaman yang menarik dan memotivasi pengguna. Adapun aspek kebaruan (*novelty*) berada pada kategori Below Average, yang menunjukkan bahwa aplikasi masih kurang inovatif dibandingkan dengan aplikasi lain dalam benchmark UEQ.

Selanjutnya, hasil analisis yang telah dilakukan berdasarkan metode *System Usability Scale* (SUS) dengan *tools calculate* yang digunakan yaitu sus.mixality.de, menunjukkan bahwa secara umum mayoritas responden memberikan jawaban setuju hingga sangat setuju pada pernyataan positif, seperti sistem mudah digunakan, fitur berjalan dengan semestinya, serta pengguna lain dapat dengan cepat memahami cara penggunaan sistem. Selain itu, sebagian besar responden juga tidak setuju terhadap pernyataan negatif, seperti sistem membingungkan, tidak konsisten, atau memerlukan bantuan teknis, yang mengindikasikan bahwa aplikasi relatif mudah digunakan secara mandiri dan memiliki tingkat konsistensi yang cukup baik.

Meskipun demikian, masih terdapat sebagian responden yang memberikan jawaban agak setuju atau bahkan setuju terhadap pernyataan negatif, seperti perlunya waktu untuk membiasakan diri atau adanya kebingungan saat pertama kali menggunakan sistem. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun tingkat usability aplikasi sudah tergolong baik, masih terdapat ruang perbaikan terutama dalam meningkatkan konsistensi antarmuka dan kemudahan adaptasi bagi pengguna baru. Secara keseluruhan, hasil SUS ini mengindikasikan bahwa aplikasi memiliki tingkat usability yang baik, di mana sebagian besar pengguna dapat menggunakan sistem secara efektif, efisien, dan tanpa hambatan yang signifikan.

Kesimpulan

Hasil analisis dari evaluasi berdasarkan berbagai metode yang telah dilakukan menunjukkan beragam temuan terkait kualitas aplikasi MyBest, seperti pada analisis menggunakan metode UEQ, aplikasi MyBest mendapatkan hasil yang menunjukkan bahwa aplikasi ini masih memiliki kelemahan yang perlu ditingkatkan terutama pada aspek kebaruan dan stimulasi, hal ini dikarenakan terdapat beberapa atribut yang memperoleh nilai rendah hingga mendekati netral seperti kreatif atau monoton, serta lazim atau terdepan, sehingga aplikasi dinilai masih kurang inovatif dan belum memberikan pengalaman yang cukup menarik bagi pengguna, akan tetapi secara keseluruhan berdasarkan metode UEQ, aplikasi MyBest sudah tergolong baik karena sebagian besar aspek seperti kejelasan dan efisiensi memiliki nilai di atas rata-rata. Kemudian berdasarkan metode SUS, aplikasi MyBest saat ini memperoleh hasil yang menunjukkan tingkat usability yang baik, di mana mayoritas pengguna merasa sistem mudah digunakan, tidak membingungkan, serta dapat dioperasikan tanpa bantuan teknis yang signifikan, meskipun demikian masih terdapat beberapa pengguna yang merasa perlu waktu untuk beradaptasi atau masih mengalami sedikit kebingungan dalam penggunaan awal sistem. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa aplikasi MyBest sudah cukup baik dari sisi fungsional dan kemudahan penggunaan, namun masih memerlukan peningkatan pada aspek inovasi, daya tarik, serta konsistensi sistem agar dapat memberikan pengalaman pengguna yang lebih optimal.

Referensi

- Aini, F. N., Widjiyati, N., Pramono, E., Nurastuti, W., Andri, R., & Sumiyanto, A. (2025). Evaluasi UI/UX Website Pemesanan Tiket Wayang Orang Sriwedari Surakarta Berdasarkan Hasil Pengujian System Usability Scale (SUS) dan User Experience Questionnaire (UEQ). *Applied Information Technology and Computer Science (AICOMS)*, 4(2), 70–77. <https://doi.org/10.58466/PTARKN56>
- Anggraini, A., & Suyatno, D. F. (2024). Usability And User Experience Testing Of The Threads Application Using The System Usability Scale (SUS) And User Experience Questionnaire (UEQ). *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence (JEISBI)*, 5(3), 278–289. <https://doi.org/10.26740/JEISBI.V5I3.63909>
- Fajaria, M., & Tania, K. D. (2023). EVALUASI USER EXPERIENCE DAN USABILITY SISTEM INFORMASI AKADEMIK MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE DAN SYSTEM USABILITY SCALE. *JOISIE (Journal Of Information Systems And Informatics Engineering)*, 7(2), 204–213. <https://doi.org/10.35145/JOISIE.V7I2.3812>
- Falih, N., Elektro, S. T., Harso, S., Sekolah, S., Elektro, T., Fitriyanti, F., Sekolah, L., Maherdy, O., & Sekolah, P. (2023). Pengukuran User Experience Platform Otomasi Proses berbasis Low Code Menggunakan UEQ. *Jurnal Sistem Cerdas*, 6(2), 104–112. <https://doi.org/10.37396/JSC.V6I2.320>
- Khanza Pangestu, K., Lathif, T., Suryanto, M., & Pratama, A. (2023). User Experience Questionnaire (UEQ) Sebagai Metode Pengukuran Evaluasi Pengalaman Pengguna Virtual Campus Tour Universitas Pembangunan Nasional

- (UPN). *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*, 7(2), 442–451. <https://doi.org/10.52362/JISAMAR.V7I2.718>
- Layali, L. K., Satyareni, D. H., & Farhan, A. (2026). Analisis Usability dan User Experience Website Ning Yaonah di Dispendukcapil Jombang Menggunakan Metode SUS Dan UEQ. *Jurnal Sistem Informasi, Teknik Informatika Dan Teknologi Pendidikan*, 6(1), 1–9. <https://doi.org/10.55338/JUSTIKPEN.V6I1.429>
- Maulana, A. E. (2024). Evaluasi Aplikasi DOI by RJI pada Aspek Usability dan User Experience Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) dan User Experience Questionnaire (UEQ). *Explorer*, 4(2), 106–114. <https://doi.org/10.47065/EXPLORER.V4I2.1478>
- Putra, G. P., Noor, M., & Azam, A. (2023). ANALISIS USABILITY DAN USER EXPERIENCE PADA APLIKASI MUSEA AR DENGAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE DAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 7(3), 2063–2070. <https://doi.org/10.36040/JATI.V7I3.7043>
- Rohmah, S., & Ary, M. (2021). Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Pinjaman Online Menggunakan Metode Usability Testing Dan User Experience Questionnaire (Studi kasus: pada Akulaku dan Kredivo Indonesia). *JSI: Jurnal Sistem Informasi (E-Journal)*, 13(1). <https://doi.org/10.18495/JSI.V13I1.40>
- Savitri, A. D., & Ratnasari, C. I. (2023). Implementasi User Experience Questionnaire (UEQ) untuk Mengevaluasi Pengalaman Pengguna pada UII RAS. *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika Dan Komputer*, 4(3), 1352–1361. <https://doi.org/10.30865/KLIK.V4I3.1444>
- Schrepp, M., Kollmorgen, J., & Thomaschewski, J. (2023). A Comparison of SUS, UMUX-LITE, and UEQ-S. *Journal Of User Experience*, 18(2), 86–104. <https://uxpajournal.org/sus-umux-lite-ueq-s/>
- Sofiyah, E. S. S., & Fersellia. (2025). Analisis Usability dan User Experience Aplikasi Tokopedia Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) dan User Experience Questionnaire (UEQ). *JUKI : Jurnal Komputer Dan Informatika*, 7(1), 70–79. <https://ioinformatic.org/index.php/JUKI/article/view/1052>
- Suhartono, & Susilawatizahraen, R. (2022). Development Of E-Document Information System In Information And Computer Engineering Department Using Quick Response Code. *Jurnal Teknologi Kompiter Dan Sistem Informasi*, 5(1), 1–9. <https://jurnal.ftikomibn.ac.id/index.php/jtksi/article/view/1081/pdf>
- Victoria, O., Kaunang, F. J., & Wagiu, E. B. (2022). Analisis Komponen Desain Layout, Warna, dan Kontrol User Interface terhadap User Experience pada Aplikasi PeduliLindungi. *TeIKa*, 12(02), 97–106. <https://doi.org/10.36342/TEIKA.V12I02.2912>
- Wijaya, I. N. S. W., Santika, P. P., Iswara, I. B. A. I., & Arsana, I. N. A. (2021). Analisis dan Evaluasi Pengalaman Pengguna PaTik Bali dengan Metode User Experience Questionnaire (UEQ). *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 8(2), 217–226. <https://doi.org/10.25126/JTIHK.2020762763>
- Zulfi, A., & Tsani, K. (2024). Evaluasi User Experience EduSmart Menggunakan System Usability Scale (SUS). *Repeater : Publikasi Teknik Informatika Dan Jaringan*, 2(3), 91–101. <https://doi.org/10.62951/REPEATER.V2I3.113>