

ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI MY NUSA KTM UNIVERSITAS NUSA MANDIRI MENGGUNAKAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)

Azizah Azzahrah^{*1}, Irwansyah Saputra M.kom²

¹Universitas Nusa Mandiri

²Universitas Nusa Mandiri

Email: ¹azizahara141@gmail.com, ²irwansyah.iys@nusamandiri.ac.id

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi di lingkungan pendidikan tinggi mendorong institusi untuk menyediakan layanan digital yang efisien dan *user-friendly*. Aplikasi My Nusa KTM dikembangkan oleh Universitas Nusa Mandiri sebagai sarana digitalisasi kartu tanda mahasiswa, bertujuan mempermudah akses layanan akademik dan administratif. Namun, masih minim evaluasi terhadap pengalaman pengguna aplikasi ini, sehingga berpotensi menimbulkan ketidaksesuaian antara fitur yang tersedia dan kebutuhan aktual mahasiswa. Keluhan terkait tampilan antarmuka yang kurang intuitif serta keterbatasan akses terhadap fitur penting menunjukkan bahwa kualitas pengalaman pengguna belum optimal, efektivitas aplikasi ini perlu dievaluasi dari perspektif pengalaman pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman pengguna aplikasi My Nusa KTM dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ), yang mencakup enam aspek: *Attractiveness*, *Perspicuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty*. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa aktif pengguna aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek Kejelasan (*Perspicuity*) memperoleh nilai tertinggi dan termasuk dalam kategori **Excellent**, sementara Daya Tarik (*Attractiveness*), Efisiensi (*Efficiency*), dan Ketepatan (*Dependability*) berada pada kategori **Above Average**. Namun, aspek Stimulasi (*Stimulation*) berada pada kategori **Below Average**, dan Kebaruan (*Novelty*) mendapatkan nilai terendah dengan kategori **Bad**, mengindikasikan perlunya inovasi dalam fitur dan tampilan aplikasi untuk meningkatkan kesan kebaruan. Temuan ini memberikan masukan bagi pengembang aplikasi dalam upaya peningkatan kualitas pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Kata kunci: User Experience, UEQ, My Nusa KTM, Universitas Nusa Mandiri, Aplikasi Mahasiswa

Abstract

The development of information technology in higher education has encouraged institutions to provide efficient and user-friendly digital services. The My Nusa KTM application was developed by Nusa Mandiri University as a means of digitizing student ID cards, with the aim of facilitating access to academic and administrative services. However, there has been limited evaluation of the user experience with this application, which could lead to a mismatch between available features and actual student needs. Complaints regarding an unintuitive user interface and limited access to important features indicate that the quality of the user experience is not yet optimal, and the effectiveness of this application needs to be evaluated from a user experience perspective. This study aims to analyze the user experience of the My Nusa KTM application using the *User Experience Questionnaire* (UEQ) method, which covers six aspects: *Attractiveness*, *Perspicuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, and *Novelty*. Data was collected through the distribution of questionnaires to active students who use the application. The results show that the *Perspicuity* aspect received the highest score and falls into the **Excellent** category, while *Attractiveness*, *Efficiency*, and *Dependability* are in the **Above Average** category. However, the *Stimulation* aspect is in the **Below Average** category, and *Novelty* received the lowest score in the **Bad** category, indicating the need for innovation in the app's features and design to enhance the sense of novelty. These findings provide insights for app developers in their efforts to improve the overall quality of the user experience.

Keywords: User Experience, UEQ, My Nusa KTM, Universitas Nusa Mandiri, Student Application

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi, khususnya aplikasi mobile, telah memberikan pengaruh besar dalam sektor pendidikan tinggi. Mahasiswa kini lebih bergantung pada aplikasi seluler untuk mengakses layanan akademik, administrasi, dan komunikasi kampus. Universitas Nusa Mandiri merespons kebutuhan ini dengan meluncurkan aplikasi *My Nusa KTM*, yang berfungsi sebagai kartu tanda mahasiswa digital serta menyediakan berbagai layanan kampus (Ekonomi et al. 2025).

Namun, berdasarkan ulasan pengguna di Google Play Store, ditemukan sejumlah masalah seperti antarmuka yang tidak intuitif, kesulitan login, serta performa aplikasi yang lambat. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman pengguna (*user experience/UX*) masih perlu dievaluasi secara menyeluruh. UX merupakan elemen krusial dalam menentukan keberhasilan suatu aplikasi, karena mencakup persepsi pengguna terhadap kemudahan, efisiensi, dan kepuasan saat menggunakan aplikasi (Wijayanti, Suyoto, and Hidayat 2023).

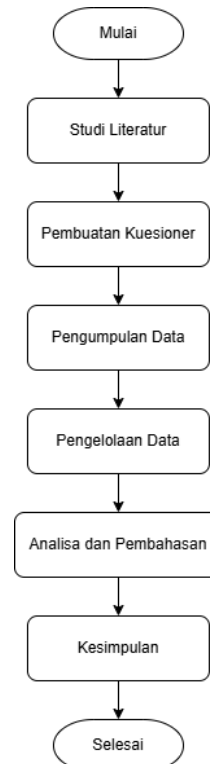
Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman pengguna aplikasi *My Nusa KTM* menggunakan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*. Metode ini mengevaluasi enam dimensi: Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, dan Novelty. Hasil evaluasi diharapkan mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas UX aplikasi serta menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi perbaikan agar aplikasi lebih sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi mahasiswa Universitas Nusa Mandiri (Rifqi Adli, Wahyudin, and Bahri 2022).

2. BAHAN DAN METODE

2.1. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)* untuk menganalisis pengalaman pengguna terhadap aplikasi *My Nusa KTM* Universitas Nusa Mandiri. Metode UEQ dipilih karena mampu mengukur persepsi pengguna secara komprehensif terhadap berbagai aspek pengalaman pengguna (*user experience*), seperti daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan. UEQ dirancang dengan struktur skala semantik diferensial yang memungkinkan pengguna memberikan penilaian secara intuitif dan efisien. Selain itu, metode ini telah terbukti valid dan reliabel dalam berbagai penelitian yang berfokus pada evaluasi kualitas antarmuka dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi interaktif. Adapun tahap

penyusunan penelitian ini terdiri atas enam tahapan, yaitu:



Gambar II.1 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian ini disusun secara sistematis untuk memperoleh data yang relevan dan mendalam mengenai pengalaman pengguna terhadap aplikasi *My Nusa KTM* dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*.

2.2. Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui dua metode, yaitu studi literatur dan penyebaran kuesioner. Studi literatur dilakukan untuk memperkuat landasan teori dan pemahaman konseptual terhadap topik yang diteliti, dengan merujuk pada referensi ilmiah seperti jurnal, buku, dan sumber resmi.

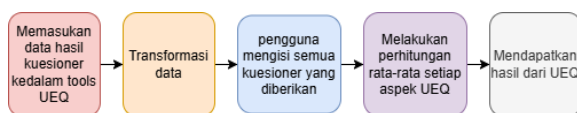
Sementara itu, pengumpulan data utama dilakukan melalui kuesioner *User Experience Questionnaire (UEQ)* yang dibagikan secara daring menggunakan Google Form. Kuesioner ini terdiri dari 26 item yang mencakup enam dimensi pengalaman pengguna: Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, dan Novelty. Responden diminta mengisi kuesioner setelah menggunakan aplikasi *My Nusa KTM*, untuk menilai persepsi mereka terhadap tampilan, kemudahan penggunaan, dan kualitas layanan aplikasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan UEQ Data Analysis Tool guna menghasilkan penilaian kuantitatif terhadap kualitas UX aplikasi secara menyeluruh.

	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	○	○	○	○	○	○	○	menggemirakan	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 II.2 Kuesioner UEQ

2.3. Pengolahan Data dan Analisis

Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan untuk menganalisis hasil tanggapan responden yang telah mengisi kuesioner terhadap aplikasi My Nusa KTM. Data yang diperoleh kemudian dimasukkan ke dalam *User Experience Questionnaire (UEQ) Tool*, yang secara otomatis akan mengelola dan mengonversi data menjadi nilai kuantitatif. Proses pengolahan ini meliputi tahap transformasi data, perhitungan nilai rata-rata (*mean*) dari setiap skala yang diukur, hingga diperoleh gambaran menyeluruh mengenai pengalaman pengguna terhadap aplikasi. Prosedur lengkap pengolahan data UEQ ditampilkan pada Gambar II.3.



Gambar II.3 Proses Pengolahan Data UEQ

Setelah data dimasukkan ke dalam UEQ Tool, sistem akan mengonversi jawaban responden ke dalam bentuk skala numerik, dengan rentang nilai dari -3 hingga +3, di mana +3 mencerminkan penilaian paling positif dan -3 paling negatif. Selanjutnya, *tool* UEQ ini akan menghitung nilai rata-rata untuk setiap responden, lalu merata-ratakan kembali per aspek UEQ. Hasil inilah yang kemudian dianalisis untuk menggambarkan persepsi pengguna terhadap masing-masing dimensi pengalaman pengguna. Tahapan ini memungkinkan peneliti untuk menafsirkan hasil kuesioner secara lebih objektif dan memahami nilai dari setiap variabel yang diteliti.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 50 responden pengguna aktif aplikasi My Nusa KTM dari

Universitas Nusa Mandiri. Data dikumpulkan melalui kuesioner *User Experience Questionnaire (UEQ)* yang mengevaluasi enam dimensi pengalaman pengguna: Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, dan Novelty.

3.1. Evaluasi Pengalaman Pengguna

Hasil pengolahan data dengan *UEQ Data Analysis Tool* menunjukkan bahwa sebagian besar dimensi memperoleh nilai mean > 0,8, yang menunjukkan evaluasi positif. Rincian nilai rata-rata per dimensi adalah sebagai berikut:

Item	Mean	Variance	Std. Dev.	No.	Left	Right	Scale
1	1,8	0,9	1,0	50	menyusahkan	menyenangkan	Daya tarik
2	2,5	0,6	0,8	50	tak dapat dipahami	dapat dipahami	Kejelasan
3	0,7	4,9	2,2	50	kreatif	monoton	Kebaruan
4	1,9	2,9	1,7	50	mudah dipelajari	sulit dipelajari	Kejelasan
5	1,4	2,8	1,7	50	bermanfaat	kurang bermanfaat	Stimulasi
6	0,5	2,6	1,6	50	membosankan	mengasyikkan	Stimulasi
7	0,2	3,9	2,0	50	tidak menarik	menarik	Stimulasi
8	0,4	4,1	2,0	50	tak dapat diprediksi	dapat diprediksi	Ketepatan
9	0,4	3,3	1,8	50	cepat	lambat	Efisiensi
10	1,8	2,8	1,7	50	berdaya cipta	konvensional	Kebaruan
11	2,1	0,7	0,9	50	menghalangi	mendukung	Ketepatan
12	1,1	3,1	1,8	50	baik	buruk	Daya tarik
13	2,2	1,0	1,0	50	rumit	sederhana	Kejelasan
14	1,0	1,3	1,1	50	tidak disukai	menggemirakan	Daya tarik
15	0,8	4,3	2,1	50	lazim	terdepan	Kebaruan
16	1,9	1,0	1,0	50	tidak nyaman	nyaman	Daya tarik
17	1,6	2,7	1,7	50	aman	tidak aman	Ketepatan
18	1,0	2,4	1,6	50	memotivasi	tidak memotivasi	Stimulasi
19	1,4	2,2	1,5	50	memenuhi ekspektasi	tidak memenuhi ekspektasi	Ketepatan
20	1,8	1,5	1,2	50	tidak efisien	efisien	Efisiensi
21	2,1	1,8	1,4	50	jelas	membingungkan	Kejelasan
22	2,1	1,0	1,0	50	tidak praktis	praktis	Efisiensi
23	1,3	2,1	1,4	50	terorganisasi	berantakan	Efisiensi
24	0,2	2,6	1,6	50	atraktif	tidak atraktif	Daya tarik
25	1,9	2,0	1,4	50	ramah pengguna	tidak ramah pengguna	Daya tarik
26	0,6	4,4	2,1	50	konservatif	inovatif	Kebaruan

Gambar III.1 Nilai Mean dan Variance

Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar skala UEQ pada aplikasi My Nusa KTM memperoleh nilai evaluasi yang bersifat positif. Skala seperti *daya tarik*, *kejelasan*, *efisiensi*, dan *ketepatan* menunjukkan nilai *mean* di atas 0,8 yang mengindikasikan bahwa pengguna menilai aplikasi ini cukup baik dalam aspek *usability* dan kualitas pengalaman pengguna. Skala *stimulasi* mendapatkan nilai netral yaitu 0,675 yang berarti pengguna menilai aplikasi ini masih tergolong cukup menarik namun belum sepenuhnya memberikan kesan menyenangkan atau menggugah secara emosional. Sementara itu, skala *kebaruan* memperoleh nilai negatif (-0,965), menunjukkan bahwa pengguna merasa bahwa aplikasi My Nusa KTM kurang menawarkan elemen yang inovatif atau tidak memberikan kesan baru. Hal ini menjadi indikator penting untuk perbaikan pada sisi kreativitas dan fitur-fitur unik dalam pengembangan aplikasi ke depannya.

UEQ Scales (Mean and Variance)		
Daya tarik	↑ 1,320	0,56
Kejelasan	↑ 2,155	0,84
Efisiensi	↑ 1,405	0,84
Ketepatan	↑ 1,390	0,90
Stimulasi	→ 0,675	1,37
Kebaruan	↓ -0,965	3,03

Gambar III.2 Nilai Skala Mean

3.2. Kualitas Pragmatis dan Hedonis

Skor rata-rata untuk kualitas pragmatis (gabungan dari kejelasan, efisiensi, dan ketepatan) adalah 1,65, menunjukkan bahwa aplikasi berfungsi dengan baik dan sesuai tujuan pengguna. Namun, kualitas **hedonis** (gabungan dari stimulasi dan kebaruan) hanya memperoleh skor -0,15, menandakan kurangnya aspek emosional dan inovatif dalam pengalaman pengguna.

Tabel III.1 Hasil 3 Skala Utama UEQ

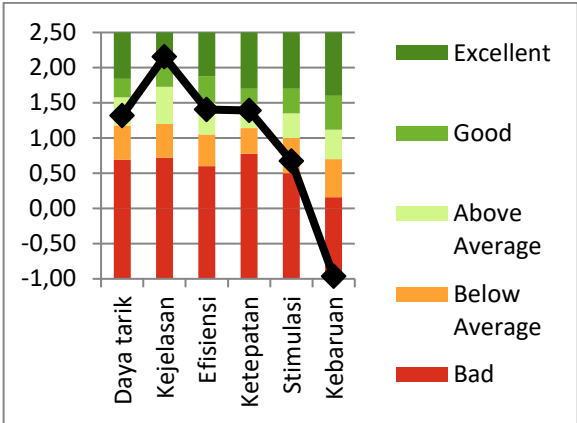
Pragmatic and Hedonic Quality	
Daya tarik	1,32
Kualitas Pragmatis	1,65
Kualitas Hedonis	-0,15

3.3. Perbandingan dengan Benchmark

Scale	Mean	Comparison to benchmark	Interpretation
Daya tarik	1,32	Above average	25% of results better, 50% of results worse
Kejelasan	2,16	Excellent	In the range of the 10% best results
Efisiensi	1,41	Above average	25% of results better, 50% of results worse
Ketepatan	1,39	Above average	25% of results better, 50% of results worse
Stimulasi	0,68	Below Average	50% of results better, 25% of results worse
Kebaruan	-0,97	Bad	In the range of the 25% worst results

Gambar III.3 Benchmark

Dapat disimpulkan dari Tabel III.3 bahwa Aplikasi My Nusa KTM memperoleh hasil evaluasi dengan interpretasi beragam pada masing-masing skala. Pada aspek *Daya Tarik* (*Attractiveness*) dengan nilai 1,32, *Efisiensi* (*Efficiency*) dengan nilai 1,41, dan *Ketepatan* (*Dependability*) dengan nilai 1,39, seluruhnya berada pada kategori "Above Average", yang berarti 25% hasil evaluasi dari produk lain lebih baik dan 50% hasil lebih buruk. Aspek *kejelasan* (*perspicuity*) mendapatkan skor tertinggi yaitu 2,16 dan masuk ke dalam kategori "Excellent", karena berada pada 10% hasil terbaik berdasarkan *benchmark*. Namun, untuk skala *stimulasi* (*Stimulation*) yang hanya memperoleh nilai 0,68, interpretasinya berada pada kategori "Below Average", yang menunjukkan bahwa 50% hasil produk lain lebih baik dan hanya 25% yang lebih buruk. Sementara itu, skala *Kebaruan* (*Novelty*) mendapatkan skor -0,97 yang termasuk dalam kategori "Bad", karena berada dalam 25% hasil terburuk berdasarkan *benchmark* UEQ.



Gambar III. 4 Grafik Benchmark

4. Kesimpulan

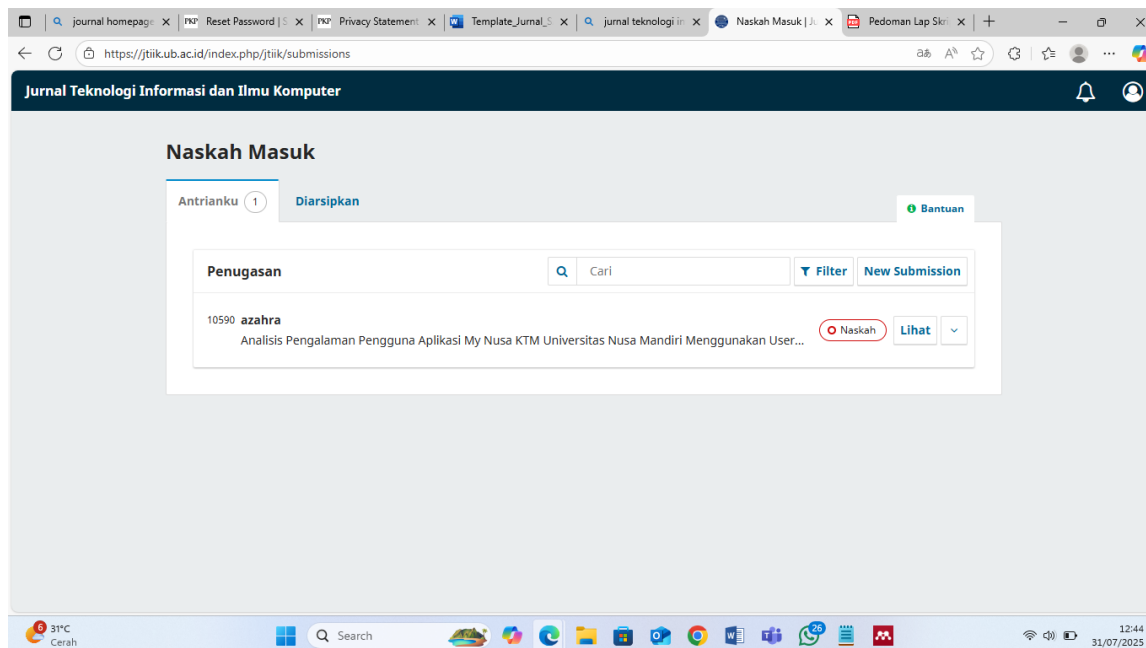
Berdasarkan hasil evaluasi menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ), kesimpulan penelitian ini disampaikan dalam tiga poin utama yang secara langsung menjawab rumusan masalah:

1. Secara umum, pengalaman pengguna terhadap aplikasi My Nusa KTM dinilai cukup baik secara keseluruhan. Dari enam dimensi UEQ yang dianalisis, empat di antaranya menunjukkan persepsi positif pengguna. Hal ini mengindikasikan bahwa aplikasi telah mampu memenuhi ekspektasi dasar dalam hal kemudahan penggunaan, kejelasan tampilan, dan keandalan fungsi.
2. Dimensi Kejelasan (*Perspicuity*) menjadi aspek paling kuat dalam penelitian ini, dengan skor tertinggi di antara seluruh dimensi. Hal ini menandakan bahwa pengguna tidak mengalami kesulitan dalam memahami tampilan maupun alur penggunaan aplikasi. Sebaliknya, dimensi Kebaruan (*Novelty*) menjadi aspek terlemah, bahkan memperoleh skor negatif. Ini menunjukkan bahwa aplikasi dinilai kurang inovatif dan tidak menghadirkan sesuatu yang baru atau berbeda dibanding aplikasi sejenis. Dimensi Stimulasi (*Stimulation*) juga menunjukkan hasil yang kurang memuaskan, mengindikasikan bahwa aplikasi belum mampu memberikan pengalaman yang menarik atau menyenangkan secara emosional.
3. Berdasarkan temuan tersebut, pengembangan aplikasi sebaiknya difokuskan pada peningkatan sisi visual, fitur-fitur baru yang relevan dengan kebutuhan mahasiswa, serta pendekatan desain yang lebih interaktif. Pembaruan yang bersifat rutin dan berorientasi pada pengalaman pengguna dapat menjadi langkah penting agar aplikasi tetap relevan dan menarik. Evaluasi berkala juga perlu dilakukan untuk memastikan aplikasi terus berkembang sesuai dengan ekspektasi dan kebiasaan digital mahasiswa.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Ekonomi, Trending Jurnal, Akuntansi Manajemen, Jl Raya, Serang Jakarta, Km No, Kec Cipocok Jaya, and Kota Serang Banten. 2025. "Peran Teknologi Smartphone Sebagai Media Pembelajaran Interaktif Bagi Mahasiswa Di Era Digital Program Studi Manajemen , Universitas Bina Bangsa , Indonesia Fleksibilitas . Smartphone Memiliki Banyak Fitur Selain Fungsi Telepon Dan SMS . Smartphone." 3.
- Rifqi Adli, Muhammad, Wahyudin, and Syamsul Bahri. 2022. "Evaluasi User Experience Pada Pengguna Aplikasi Maxim Indonesia Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)." *Jurnal Teknik Komputer AMIK BSI* 8(2):174–80. doi: 10.31294/jtk.v4i2.
- Wijayanti, Yuli, Suyoto Suyoto, and Ahmad Tri Hidayat. 2023. "Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Seluler Visiting Jogja Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)." *Jurnal Janitra Informatika Dan Sistem Informasi* 3(1):10–17. doi: 10.25008/janitra.v3i1.169.

Bukti Submit/Publish Artikel Ilmiah



Link Jurnal:

<https://jtiik.ub.ac.id/index.php/jtiik>