

ANALISIS USER EXPERIENCE SISTEM INFORMASI WEB MENTARI UNIVERSITAS PAMULANG MENGGUNAKAN METODE UEQ

Putri Iqlima Bilqis¹, Andini Salsabella², dan Shefira Nice Sani³

^{1,2,3} *Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pamulang,
Jl. Raya Puspitek, Buaran, Kec. Pamulang, Kota Tangerang Selatan, Banten 15310*

*E-mail: putriiqlimabilqis211@gmail.com, andinisalsa122829@gmail.com,
shefirancesani2@gmail.com*

ABSTRAK

Analisis User Experience Sistem Informasi Web Mentari Universitas Pamulang Menggunakan Metode UEQ. Mentari Universitas Pamulang adalah sistem informasi akademik yang digunakan untuk membantu kegiatan akademik dan administrasi, baik bagi mahasiswa maupun dosen, antara lain pengelolaan jadwal perkuliahan, nilai, serta layanan akademik lainnya. Sistem ini dibuat untuk memudahkan akses layanan akademik secara online. Akan tetapi, berdasarkan pengalaman pengguna, masih di temukan beberapa kendala dalam penggunaan aplikasi Mentari, seperti keandalan sistem yang belum konsisten, kecepatan akses yang masih lambat, serta tampilan antarmuka yang kurang memudahkan pengguna. Permasalahan tersebut berhubungan dengan pengalaman pengguna atau *User Experience (UX)* saat menggunakan aplikasi Mentari Universitas Pamulang.

Kata kunci: kepuasan mahasiswa, sistem informasi akademik, kualitas layanan, kinerja sistem

ABSTRACT

User Experience Analysis of the Mentari Universitas Pamulang Web-Based Information System Using the UEQ Method. Mentari Universitas Pamulang is an academic information system used to support academic and administrative activities for both students and lecturers, including the management of course schedules, grades, and other academic services. This system is designed to facilitate easy access to academic services through an online platform. However, based on user experiences, several issues are still encountered in the use of the Mentari system, such as inconsistent system reliability, slow access speed, and a user interface that does not fully support ease of use. These issues are closely related to user experience (UX) when using the Mentari Universitas Pamulang application.

Keywords: student satisfaction, academic information system, service quality, system performance

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang terus mengalami perkembangan telah menuntut perguruan tinggi untuk menggunakan sistem informasi dalam menunjang kegiatan akademik dan administrasi. Pemanfaatan sistem informasi akademik bertujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta kualitas layanan kepada lingkungan akademik, khususnya mahasiswa dan dosen. Sistem informasi yang baik diharapkan dapat memberikan kemudahan akses, kecepatan layanan, serta informasi yang akurat dan jelas.

Universitas Pamulang telah mengimplementasi sistem informasi akademik berbasis web yang dikenal sebagai Mentari Universitas Pamulang. Sistem ini digunakan dalam menunjang berbagai aktivitas akademik dan administrasi, antara lain pengelolaan jadwal perkuliahan, nilai, serta layanan akademik lainnya. Antara lain, berdasarkan pengalaman pengguna, masih dijumpai beberapa kendala dalam penggunaan sistem Mentari, di antaranya keandalan sistem yang belum berjalan secara konsisten kecepatan akses yang relatif lambat, serta tampilan antarmuka yang kurang mendukung kemudahan pengguna. Permasalahan tersebut berkaitan dengan pengalaman pengguna atau *User Experience (UX)* saat menggunakan Mentari Universitas Pamulang.

Selain aspek fungsionalitas, keberhasilan penerapan suatu sistem informasi akademik juga ditentukan oleh tingkat penerimaan pengguna dalam memanfaatkan sistem tersebut secara optimal. Tingkat penerimaan ini sangat berkaitan dengan persepsi pengguna terhadap mutu layanan yang diberikan oleh sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kecepatan respon, maupun kestabilan layanan. Apabila sistem tidak mampu memberikan layanan yang sesuai dengan harapan pengguna, maka kepuasaan pengguna terhadap sistem akan mengalami penurunan.

Dalam konteks perguruan tinggi dengan jumlah mahasiswa yang besar, sistem informasi akademik dituntut untuk mampu me-

nangkan jumlah akses yang tinggi secara bersamaan, khususnya pada periode tertentu seperti pengisian KRS dan pengumuman hasil studi. Kondisi tersebut menuntut adanya kestabilan sistem dan performa yang stabil agar aktivitas akademik tidak mengalami gangguan. Ketidaksiapan sistem dalam menghadapi lonjakan akses dapat berdampak pada terganggunya proses akademik serta menurunnya kepercayaan pengguna terhadap sistem.

Lebih lanjut, evaluasi pengalaman pengguna menjadi penting karena mampu memberikan respons pengguna yang bersifat langsung dari pengguna sistem. Umpulan ini dapat digunakan sebagai dasar dalam mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan sistem secara lebih objektif. Dengan demikian, hasil evaluasi pengalaman pengguna tidak hanya berfungsi sebagai alat ukur kualitas sistem, tetapi juga sebagai dasar pertimbangan dalam penyusunan strategi pengembangan sistem informasi akademik secara berkelanjutan.

2. TINJUAN PUSTAKA

User Experience (UX) adalah salah satu aspek utama dalam menentukan kualitas suatu sistem informasi, terutama sistem informasi akademik berbasis web. UX menjelaskan persepsi dan pengalaman pengguna saat menggunakan sistem, yang meliputi kemudahan penggunaan, efisiensi, serta kepuasan pengguna. Pengalaman pengguna yang baik diharapkan mampu menambah kenyamanan dan efektivitas penggunaan sistem informasi akademik, salah satunya sistem Mentari Universitas Pamulang yang digunakan oleh mahasiswa dan dosen dalam mendukung kegiatan akademik.

Salah satu metode yang sering digunakan untuk menilai User Experience adalah User Experience Questionnaire (UEQ). Metode UEQ digunakan dalam mengukur pengalaman pengguna dengan waktu yang relatif singkat melalui enam aspek penilaian, yaitu Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, dan

Novelty. Penggunaan metode UEQ pada sistem informasi web Mentari Universitas Pamulang diharapkan mampu menyajikan gambaran mengenai kualitas pengalaman pengguna serta digunakan menjadi dasar evaluasi pengembangan sistem di masa mendatang.

Konsep User Experience menjadi salah satu aspek penting dalam pengembangan dan evaluasi sistem informasi, khususnya pada sistem informasi akademik yang digunakan secara luas oleh pengguna. User Experience tidak hanya berfokus pada aspek kegunaan sistem, tetapi juga mencakup persepsi, emosi, serta respon pengguna selama berinteraksi dengan sistem. Oleh karena itu, pemahaman terhadap User Experience diperlukan agar sistem yang dikembangkan tidak hanya berfungsi secara teknis, tetapi juga mampu memberikan pengalaman penggunaan yang positif.

Dalam kajian sistem informasi, User Experience sering dikaitkan dengan tingkat kepuasaan pengguna, kenyamanan pengguna, serta kualitas interaksi antara pengguna dan sistem. Sistem dengan User Experience yang baik cenderung lebih mudah diterima oleh pengguna dan memiliki tingkat pemanfaatan yang lebih tinggi. Sebaliknya, sistem yang memiliki User Experience rendah berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan, kesalahan penggunaan, serta penurunan kepercayaan pengguna terhadap sistem.

Salah satu metode yang banyak digunakan untuk mengukur User Experience adalah User Experience Questionnaire (UEQ). UEQ dirancang untuk mengukur persepsi pengguna terhadap sistem secara cepat dan komprehensif melalui beberapa skala penilaian. Skala tersebut mencakup aspek daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan sistem. Dengan cakupan pengukuran yang luas, UEQ mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas pengalaman pengguna terhadap suatu sistem.

Penggunaan UEQ dalam berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa metode ini efektif dalam mengidentifikasi kelebihan dan kelemahan sistem informasi dari sudut pandang pengguna. Hasil pengukuran UEQ dapat dijadikan sebagai acuan evaluasi dalam pengembangan sistem, baik dari sisi antarmuka maupun aspek teknis. Dengan demikian, UEQ tidak hanya berfungsi sebagai alat ukur, tetapi juga sebagai dasar dalam perumusan strategi peningkatan kualitas sistem secara berkelanjutan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan [deskriptif]. Metode ini digunakan dalam mengukur dan melakukan analisis tingkat *User Experience* pengguna terhadap sistem informasi web Mentari Universitas Pamulang. Instrumen penelitian yang digunakan adalah *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang bertujuan mengetahui persepsi pengguna berdasarkan enam aspek penilaian, yaitu Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, dan Novelty.

Tahapan penelitian dimulai dengan studi literatur yang berhubungan dengan konsep *User Experience* dan metode UEQ. Selanjutnya dilakukan pembuatan kuesioner UEQ yang terdiri dari 26 item pertanyaan dan pembagian kuesioner kepada responden, yaitu mahasiswa Universitas Pamulang yang telah menggunakan sistem Mentari. Data yang dikumpulkan kemudian diolah dan di-analisis menggunakan pedoman penilaian UEQ untuk mengetahui kategori hasil pada masing-masing aspek. **Gambar 1** menunjukkan alur tahapan penelitian yang dilakukan, sedangkan **Tabel 1** menampilkan parameter penilaian UEQ yang digunakan pada penelitian ini.



Gambar 1 : Alur Metode Penelitian

Tabel 1. Parameter Penilaian UEQ

Aspek	Parameter	Rentang Skor	Indikator Nilai		Keterangan
Aspek	Attractiveness	Relatif	< Bagus	Bagus	Positif
	Perspicuity		-0,8 sampai 0,8		Netral
	Efficiency		> 0,8	Bagus	Buruk
	Dependability	Relatif	< Bagus	Bagus	Bagus
	Stimulation		-0,8 sampai 0,8		Netral
	Novelty		> 0,8	Bagus	Buruk
		Relatif	-0,8 sampai 0,8	Bagus	Bagus
			< Bagus	Bagus	Netral

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan untuk memperoleh data yang dapat dianalisis secara objektif dan terukur. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu menggambarkan persepsi pengguna terhadap sistem Mentari Universitas Pamulang dalam bentuk data numerik yang selanjutnya dapat diolah secara sistematis. Dengan pendekatan ini, hasil penelitian diharapkan memiliki tingkat keakuratan yang tinggi serta dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang telah ditentukan. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan alat ukur User Experience Questionnaire (UEQ) yang dirancang untuk mengukur pengalaman pengguna terhadap sistem secara menyeluruh. Penggunaan UEQ memungkinkan peneliti untuk menilai berbagai dimensi pengalaman pengguna secara terstruktur, mulai dari aspek daya tarik hingga aspek kebaikan sistem.

Pemilihan responden dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu penentuan responden berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya. Responden yang dipilih merupakan mahasiswa aktif Universitas Pamulang yang telah menggunakan sistem Mentari dalam kegiatan akademik. Dengan kriteria tersebut, data yang diperoleh diharapkan benar-benar merepresentasikan pengalaman pengguna yang relevan dengan tujuan penelitian.

Selanjutnya, data yang telah dikumpulkan dianalisis menggunakan teknik analisis data deskriptif untuk memperoleh gambaran umum mengenai penilaian responden terhadap setiap aspek User Experience. Hasil analisis deskriptif digunakan untuk mengidentifikasi kecenderungan penilaian pengguna, baik yang menunjukkan kelebihan maupun kekurangan sistem. Analisis ini menjadi dasar dalam penarikan kesimpulan serta perumusan rekomendasi pengembangan sistem di tahap selanjutnya.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Penelitian ini menghasilkan hasil penelitian mengenai pengalaman pengguna terhadap sistem informasi web Mentari Universitas Pamulang dengan menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ). Data dikumpulkan dari pengisian kuesioner oleh mahasiswa Universitas Pamulang yang menggunakan sistem Mentari dalam kegiatan akademik. Kuesioner UEQ berjumlah 26 pernyataan yang meliputi enam aspek penilaian.

Hasil analisis menunjukkan aspek Attractiveness, Perspicuity, Stimulation, dan Novelty memiliki nilai pada kategori *Above Average*. Hal ini menunjukkan bahwa sistem Mentari dinilai menarik dan mudah digunakan. Sementara itu, aspek Efficiency berada pada kategori *Below Average* dan aspek Dependability memiliki nilai paling rendah dengan kategori *Bad*.

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner UEQ yang telah dilakukan, diperoleh gambaran mengenai penilaian responden terhadap sistem Mentari Universitas Pamulang pada masing-masing aspek User Experience. Hasil tersebut menunjukkan adanya perbedaan nilai antar dimensi UEQ, yang mencerminkan perbedaan tingkat persepsi pengguna terhadap kualitas sistem secara keseluruhan. Variasi ini menjadi indikator awal bahwa kualitas pengalaman pengguna pada sistem Mentari belum sepenuhnya merata pada setiap aspek yang diukur.

Aspek-aspek yang berkaitan dengan tampilan antarmuka dan kemudahan pemahaman umumnya memperoleh nilai yang relatif lebih tinggi dibandingkan dengan aspek yang berkaitan dengan performa teknis sistem. Kondisi ini mengindikasikan bahwa dari sudut pandang pengguna, sistem Mentari telah mampu memberikan pengalaman visual yang cukup baik, namun masih menghadapi hambatan pada aspek efisiensi dan keandalan sistem dalam mendukung aktivitas akademik secara optimal.

4.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, aspek Attractiveness menunjukkan bahwa sistem informasi web Mentari Universitas Pamulang mampu memberikan kesan positif kepada pengguna. Tampilan antarmuka yang disajikan dinilai cukup menarik sehingga dapat meningkatkan kenyamanan pengguna dalam mengakses layanan akademik. Kesan visual yang baik menjadi faktor pendukung agar pengguna merasa lebih nyaman dan tidak ragu dalam menggunakan sistem secara berkelanjutan.

Pada aspek Perspicuity, hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem Mentari relatif mudah dipahami oleh pengguna. Mahasiswa tidak mengalami kesulitan yang berarti dalam memahami alur penggunaan sistem maupun dalam mengakses menu dan fitur yang tersedia. Hal ini menunjukkan bahwa struktur navigasi dan penyajian informasi pada sistem Mentari sudah cukup jelas. Kejelasan antarmuka ini sejalan dengan

tujuan sistem informasi akademik, yaitu mempermudah pengguna dalam memperoleh informasi akademik secara cepat dan tepat.

Aspek Stimulation menunjukkan bahwa sistem Mentari mampu memberikan motivasi kepada pengguna untuk terus memanfaatkan sistem dalam kegiatan akademik. Pengguna merasa sistem ini cukup membantu dalam menunjang aktivitas perkuliahan, seperti melihat jadwal, nilai, dan informasi akademik lainnya.

Selain itu, aspek Novelty juga memperoleh hasil yang cukup baik, yang menunjukkan bahwa sistem Mentari memiliki unsur kebaruan, baik dari sisi fitur maupun tampilan. Namun demikian, nilai Novelty yang belum terlalu tinggi mengindikasikan bahwa pengembangan fitur yang lebih inovatif masih dapat dilakukan agar pengguna tidak merasa jemu dalam penggunaan jangka panjang.

Berbeda dengan aspek lainnya, aspek Efficiency menunjukkan hasil yang kurang optimal. Pengguna masih merasakan bahwa kecepatan akses sistem belum sepenuhnya efisien, terutama pada saat sistem digunakan secara bersamaan oleh banyak pengguna. Kondisi ini dapat berdampak pada kenyamanan pengguna dan memperlambat penyelesaian aktivitas akademik. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan performa sistem, seperti optimasi kecepatan dan pengelolaan server, masih perlu diperhatikan.

Aspek Dependability memperoleh nilai terendah dalam penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna masih merasakan kurangnya keandalan dan konsistensi sistem Mentari Universitas Pamulang. Beberapa pengguna merasa sistem belum sepenuhnya stabil dan terkadang mengalami gangguan, sehingga menurunkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap sistem. Temuan ini menjadi poin penting dalam penelitian karena menunjukkan bahwa keandalan sistem merupakan faktor utama yang perlu diperbaiki meskipun aspek tampilan dan kemudahan penggunaan sudah cukup baik.

Secara keseluruhan, hasil pembahasan menunjukkan bahwa sistem Mentari Universitas Pamulang memiliki kualitas *User Experience* yang cukup baik pada aspek Attrac-

tiveness, Perspicuity, Stimulation, dan Novelty. Namun demikian, aspek Efficiency dan Dependability masih memerlukan perhatian lebih lanjut. Temuan ini menjadi kontribusi penelitian karena memberikan gambaran yang jelas mengenai aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dalam pengembangan sistem Mentari di masa mendatang.

Perbedaan penilaian antar aspek User Experience tersebut dapat dianalisis lebih lanjut dengan mengaitkannya pada karakteristik penggunaan sistem informasi akademik yang bersifat massal. Pada periode tertentu, seperti pengisian KRS dan pengumuman nilai, sistem Mentari diakses oleh jumlah pengguna yang sangat besar secara bersamaan. Kondisi ini menuntut adanya kesiapan sistem dan pengelolaan sistem yang memadai agar performa sistem tetap stabil.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa aspek efisiensi dan keandalan memiliki peran yang penting dalam membentuk tingkat kepercayaan pengguna terhadap sistem. Apabila sistem sering mengalami gangguan atau penurunan performa, maka pengguna berpotensi mengalami ketidaknyamanan dalam mengakses layanan akademik. Hal tersebut dapat berdampak pada menurunnya tingkat pemanfaatan sistem serta munculnya penilaian negatif terhadap kualitas layanan sistem Mentari.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan sistem informasi web Mentari Universitas Pamulang memiliki tingkat *User Experience* yang baik pada beberapa aspek penilaian UEQ. Aspek Attractiveness, Perspicuity, Stimulation, dan Novelty berada pada kategori *Above Average*, yang menunjukkan sistem Mentari dianggap menarik, mudah dipahami, memberikan motivasi kepada pengguna, serta memiliki unsur kebaruan dalam mendukung kegiatan akademik mahasiswa.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa aspek Efficiency berada pada kategori *Below Average* dan aspek Dependability berada pada kategori *Bad*. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem Mentari Universitas Pamulang masih memiliki kekurangan terutama dalam hal kecepatan akses, efisiensi penggunaan, serta keandalan dan konsistensi sistem. Oleh karena itu, diperlukan upaya pengembangan dan perbaikan sistem yang berfokus pada peningkatan performa dan stabilitas agar kualitas pengalaman pengguna dapat ditingkatkan secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa evaluasi pengalaman pengguna terhadap sistem Mentari Universitas Pamulang memberikan pemahaman yang menyeluruh mengenai kondisi kualitas sistem dari sudut pandang pengguna. Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun sistem Mentari telah mampu memenuhi kebutuhan dasar pengguna dalam mendukung aktivitas akademik, masih terdapat beberapa aspek User Experience yang memerlukan fokus utama terutama pada dimensi efisiensi dan keandalan sistem.

Hasil evaluasi menggunakan metode UEQ juga menegaskan bahwa kualitas pengalaman pengguna tidak hanya dipengaruhi oleh tampilan antarmuka dan kemudahan penggunaan, tetapi juga sangat ditentukan oleh kemampuan sistem dalam memberikan layanan yang stabil dan konsisten. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sistem secara menyeluruh menjadi strategi pengembangan yang perlu dipertimbangkan oleh pengelola sistem agar pemanfaatan sistem Mentari dapat berjalan secara optimal dalam jangka panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Yoseu, H. Yuli, M. Sahni, D. & Nani, M. (2020). Analisis User Experience pada Tiktok Menggunakan Metode User Experience

Questionnaire (UEQ). Jurnal Ilmiah KOMPUTASI, vol. 21.

- [2]. A. Prayoga. C.W Kusuma. R. Andika. (2023). Analisis User Experience Jogjakita Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ). Jurnal TEKNIMEDIA, Vol. 4.
- [3]. Eva Aulia. (2024). Analisis User Experience Aplikasi Twitter Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ). Jurnal Teknik dan Science, Vol. 3.
- [4]. Mardiani. & Gerry, T. (2022). AnalisisKualitas Pengalaman Pengguna Aplikasi SIMPONI Mobile Universitas Multi Data Palembang dengan Metode User Experience Questionnaire (UEQ). Jurnal JTSI Vol. 3.
- [5]. Risa Nur, I. Shofa Shofia, H. Agustia, H. (2023). Analisis User Experience Aplikasi Traveloka dan Tiket.com Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ). Jurnal Manajemen Informatika Komputer, VOL. 7.
- [6]. Nyoman, T. A. Faradisa, H. S. Siti Herliza, A. (2023). Analisa Website Sistem Akademik Institusi Bisnis dan Teknologi Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ). Jurnal Satya Informatika, Vol. 8.
- [7]. Ariq Finkhan, G. Siti Chodijah. Deasy Indayanti. (2025). Analisis Website Vclass Gunadarma Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ). PRINSIP: Portal Riset & Inovasi Sistem Perangkat Lunak, Vol. 3.
- [8]. Auliya Noor. & Elvin Leander, H. (2022). Analisis Pengalaman Pengguna pada Aplikasi TIXID Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ). Journal of Information System Research (JOSH), Vol. 3.
- [9]. Elsa, K. & Chanifah, I. R. Pengujian Pengalaman Pengguna (User Experience) Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ): Studi Kasus pada Website Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.