

Evaluasi Pengalaman Pengguna Aplikasi Kebutuhan Pelanggan Internet Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)

Andika Hairuman¹, Riyan Leandros², Silvia Ayunda Murad³, dan Siti Maryam⁴

^{1,2,3} Information Systems Department, BINUS Online, Bina Nusantara University, Jakarta, Indonesia

⁴School of Information Systems, Bina Nusantara University, Jakarta, Indonesia

¹andika.hairuman@binus.ac.id, ²riyan.leandros@binus.ac.id, ³silvia.ayunda@binus.ac.id, dan ⁴siti.maryam001@binus.ac.id

Abstrak

Aplikasi Kebutuhan Pelayanan Pelanggan atau disebut dengan User Service Needs Application (USNA) dikembangkan oleh perusahaan ISP-X untuk menunjang efisiensi dan efektivitas layanan kebutuhan pelanggan internet (subscriber). Fungsi utama aplikasi ini adalah mendukung karyawan perusahaan dalam mengelola histori pelanggan, ticketing, instalasi dan provisioning serta aktivitas pre-/post-sales secara cepat dan akurat. Namun, sejumlah isu krusial ditemukan seperti seringnya error, diskonek, latency tinggi, dan tampilan antarmuka yang membingungkan, yang memicu keluhan pelanggan dan kendala pekerjaan internal. Karena itu, penelitian ini bertujuan mengevaluasi pengalaman pengguna terhadap aplikasi USNA guna mendukung perbaikan desain dan fungsionalitas. Metodologi yang digunakan adalah User Experience Questionnaire (UEQ) dengan enam aspek penilaian: Daya Tarik (Attractiveness), Kejelasan (Perspicuity), Efisiensi (Efficiency), Ketepatan (Dependability), Stimulasi (Stimulation), dan Kebaruan (Novelty), serta disertai pertanyaan terbuka. Sebanyak 135 responden memberikan umpan balik melalui kuesioner berbasis skala Likert dan pertanyaan terbuka, menghasilkan total >700 pernyataan kualitatif. Hasil menunjukkan nilai tertinggi pada aspek Daya Tarik (mean: 0.23) dan terendah pada Simulasi dan Efisiensi (0.10), menunjukkan perlunya respons time dan peningkatan kerja yang lebih baik. Riset ini sejalan dengan tujuan Sustainable Development Goals (SDG) sehubungan dengan infrastruktur dan inovasi serta pekerjaan layak dan pertumbuhan ekonomi.

Kata Kunci : user experience, UEQ, usability, ISP, pelanggan

Abstract

The User Service Needs Application (USNA) was developed by ISP-X to support the efficiency and effectiveness of internet customer service (subscriber). The main function of this application is to support company employees in managing customer history, ticketing, installation and provisioning as well as pre-/post-sales activities quickly and accurately. However, several crucial issues were found such as frequent errors, disconnections, high latency, and a confusing interface display, which triggered customer complaints and internal work constraints. Therefore, this study aims to evaluate the user experience of the USNA application to support design and functionality improvements. The methodology used is the User Experience Questionnaire (UEQ) with six assessment aspects: Attractiveness, Clarity (Perspicuity), Efficiency (Efficiency), Dependability (Dependability), Stimulation (Stimulation), and Novelty (Novelty), accompanied by open-ended questions. A total of 135 respondents provided feedback through a Likert-based questionnaire and open-ended questions, resulting in a total of >700 qualitative statements. The results showed the highest score for the Attractiveness aspect (mean: 0.23) and the lowest for Simulation and Efficiency (0.10), indicating the need for better response time and work improvement. This research aligns with the Sustainable Development Goals (SDGs) regarding infrastructure and innovation, as well as decent work and economic growth.

Keywords : user experience, UEQ, usability, ISP, customers.

Article History:

Received 17 Jul 2025

Revised 23 Jul 2025

Accepted 24 Jul 2025

Available online 15

Aug 2025

1. Pendahuluan

Perkembangan digitalisasi di Indonesia telah mengalami percepatan yang signifikan dalam lima tahun terakhir. Berdasarkan laporan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), hingga tahun 2023 penetrasi internet nasional mencapai 78,19% atau setara dengan 215 juta pengguna dari total populasi Indonesia (APJII, 2023). Kenaikan ini dipicu oleh kebiasaan baru masyarakat pasca pandemi, seperti meningkatnya interaksi daring, kerja jarak jauh, dan transformasi layanan publik serta swasta secara digital (Chel Sea et al., 2022). Dalam konteks ini, perusahaan ISP sebagai penyedia layanan internet memiliki peran vital dalam mendukung keberlangsungan ekosistem digital melalui optimalisasi sistem pendukung internal, salah satunya adalah aplikasi USNA (Users Service Needs Application). Aplikasi ini berfungsi untuk mendukung aktivitas layanan kebutuhan pelanggan, pencatatan histori tiket, hingga penanganan kasus secara efisien oleh bagian operasional. Penggunaan USNA ditujukan agar proses pelayanan menjadi lebih cepat, terstruktur, serta mudah ditelusuri, sehingga meningkatkan kualitas interaksi dengan pelanggan.

Namun, seiring berjalannya waktu, ditemukan sejumlah tantangan pada implementasi USNA. Aplikasi ini sering mengalami kelambatan, tampilan antarmuka yang kurang ramah, serta munculnya error saat proses ticketing, khususnya pada jam sibuk (Mubara et al., 2024). Masalah ini berdampak langsung pada produktivitas bagian operasional yang harus merespons pelanggan secara real time. Dalam laporan internal, ditemukan bahwa error dalam sistem dapat menyebabkan eskalasi keluhan meningkat hingga 27% dalam satu kuartal, serta memperpanjang waktu penyelesaian rata-rata (average handling time) sebesar 15–20% dibanding periode sebelumnya. Sebagai contoh, sering kali halaman input data pengguna tidak memiliki sistem validasi yang memadai, sehingga petugas dapat melewati field wajib yang berakibat pada kesalahan input dan proses harus diulang. Untuk menjawab permasalahan ini, perusahaan ISP berinisiatif melakukan riset evaluasi pengalaman pengguna terhadap USNA, dengan harapan diperoleh insight konkret yang dapat ditindaklanjuti untuk peningkatan desain dan sistem secara menyeluruh.

Penelitian ini menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ) sebagai alat pengukuran kuantitatif terhadap pengalaman pengguna. UEQ terdiri dari 6 aspek utama: Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, dan Novelty (Hinderks et al., 2019). Instrumen ini dipilih karena telah terbukti valid dan reliabel dalam mengukur persepsi subjektif pengguna pada berbagai produk digital (Shafitri et al., 2024). Selain skala UEQ, disisipkan pula pertanyaan terbuka untuk menggali opini pengguna secara kualitatif. Berbeda dari pendekatan sebelumnya yang hanya fokus pada usability, misalnya SUS (Naturesa et al., 2023), Design Thinking (Darajat et al., 2024) dan Usability (Ulfiah et al., 2025), studi ini menekankan pada komprehensif user experience, sehingga cakupan hasil lebih luas dan bernilai strategis untuk pengembangan berkelanjutan. Riset ini juga menjadi yang pertama dilakukan terhadap sistem USNA sejak peluncuran awal, sehingga menjadi bahan evaluasi fundamental perusahaan untuk versi berikutnya.

Beberapa studi sebelumnya telah menunjukkan keberhasilan UEQ dalam mengevaluasi aplikasi serupa. Misalnya, penelitian oleh Schrepp et al. (2020) menyatakan bahwa UEQ mampu mengidentifikasi aspek kemudahan, efisiensi dan kepuasan yang menghasilkan 20 temuan positif (Kurnia et al., 2024). Studi lain dalam konteks evaluasi website reservasi peminjaman fasilitas menunjukkan bahwa UEQ efektif dalam memberikan masukan visual desain dan struktur antarmuka yang telah meningkatkan elemen desainnya yang menarik (Setyarini et al., 2024). Berbeda dengan studi-studi tersebut yang lebih banyak difokuskan pada aplikasi publik, penelitian ini secara khusus menyoroti sistem internal perusahaan ISP, yang berfungsi langsung sebagai ujung tombak pelayanan pelanggan. Oleh karena itu, hasil evaluasi diharapkan berdampak langsung pada peningkatan kualitas kerja petugas serta persepsi pelanggan terhadap layanan perusahaan.

Penelitian ini selaras dengan tujuan Sustainable Development Goals (SDG) yang mendukung pekerjaan layak dan pertumbuhan ekonomi (Kreinin & Aigner, 2022), serta peningkatan infrastruktur dan inovasi industri (Küfeoğlu, 2022). Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah yang dikaji dalam riset ini adalah: “Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi USNA

berdasarkan metode UEQ, dan aspek apa saja yang perlu diperbaiki untuk menunjang efisiensi kerja contact center?” Tujuan utama dari riset ini adalah untuk: mengevaluasi performa dan usability USNA dari sudut pandang pengguna internal; mengidentifikasi aspek kekuatan dan kelemahan sistem; serta memberikan rekomendasi perbaikan konkret bagi pengembangan versi aplikasi selanjutnya. Diharapkan hasil studi ini dapat menjadi referensi praktis sekaligus akademik untuk pengembangan sistem aplikasi internal sejenis di masa depan.

2. Bahan dan Metode (Bold, 11 pt, align left)

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode User Experience Questionnaire (UEQ) untuk mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi USNA (Users Service Needs Application). Metode UEQ dipilih karena menyediakan instrumen terstandarisasi untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kualitas pengalaman mereka saat menggunakan sebuah produk atau sistem digital. UEQ telah digunakan secara luas dalam berbagai konteks sistem perangkat lunak, mulai dari aplikasi pendidikan, kesehatan, hingga sistem enterprise, dan terbukti valid serta reliabel dalam mengukur dimensi usability dan user experience (Saleh et al., 2022).

UEQ terdiri dari enam skala utama dengan 26 pertanyaan seperti terlihat di gambar 1, yang saling melengkapi: Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, dan Novelty (Martin Schrepp et al., 2018). Skala Daya Tarik mengukur persepsi keseluruhan pengguna terhadap aplikasi; Kejelasan menilai seberapa mudah aplikasi dipelajari; Efisiensi menilai efisiensi pengguna dalam menyelesaikan tugas; Ketepatan mencerminkan rasa kontrol dan keamanan pengguna saat berinteraksi dengan sistem; Stimulasi menilai seberapa menarik dan menyenangkan aplikasi digunakan; dan Kebaruan menilai tingkat inovasi dan kebaruan yang dirasakan pengguna (Mituhu et al., 2021). Masing-masing skala terdiri dari beberapa item bipolar yang diukur dengan skala Likert 7 poin, dari nilai -3 (negatif ekstrem) hingga +3 (positif ekstrem).

Prosedur penelitian dilakukan dalam beberapa tahap. Tahap awal dimulai dengan penentuan responden, yaitu karyawan contact center perusahaan ISP yang secara rutin menggunakan USNA dalam pekerjaan mereka sehari-hari. Jumlah responden yang terlibat sebanyak 135 orang, dengan karakteristik demografi bervariasi dari sisi usia, jenis kelamin, lama pengalaman kerja, dan lokasi kerja. Instrumen kuesioner UEQ disebarkan dalam format daring, dilengkapi dengan pertanyaan terbuka untuk menggali opini subjektif pengguna terhadap kekuatan dan kelemahan sistem, serta saran pengembangan lebih lanjut (Díaz-Oreiro et al., 2019) (Hinderks et al. 2019).

Dalam proses analisis, nilai rata-rata (mean) dan standar deviasi dari tiap aspek UEQ dihitung secara kuantitatif. Nilai interpretasi UEQ dibagi menjadi tiga kategori: nilai di atas +0.8 dikategorikan sebagai “baik”, antara +0.8 hingga -0.5 sebagai “netral”, dan di bawah 0.5 sebagai “buruk” [6] . Penilaian ini memudahkan identifikasi bagian sistem mana yang dirasakan unggul oleh pengguna dan mana yang perlu diperbaiki. Selain itu, data dari pertanyaan terbuka dianalisis secara tematik dengan metode content analysis untuk menghasilkan insight kualitatif mengenai ekspektasi dan frustrasi pengguna (Leandros et al. 2023).

Penggunaan metode ini pada sistem USNA bertujuan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai persepsi pengguna internal, khususnya dalam konteks enterprise software yang dipakai secara intensif. Hasil evaluasi ini akan digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan untuk pengembangan ulang antarmuka, peningkatan kinerja sistem, dan penguatan fungsionalitas yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Dengan demikian, pendekatan metodologi UEQ dalam studi ini tidak hanya memberikan gambaran kuantitatif dari pengalaman pengguna, tetapi juga memperkaya pemahaman melalui perspektif kualitatif yang dihasilkan dari opini terbuka. Strategi ini dinilai paling sesuai dengan kebutuhan evaluasi sistem enterprise seperti USNA yang memiliki kompleksitas tinggi dalam interaksi pengguna.

	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 1. Daftar pertanyaan UEQ pada pengujian tampilan muka aplikasi
(Sumber: Schrepp, 2018)

3. Hasil dan Pembahasan

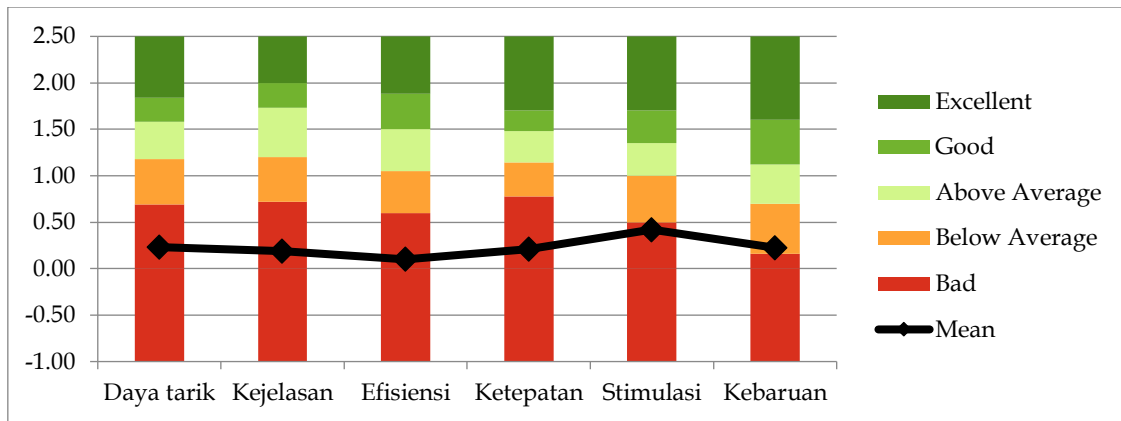
A. Hasil Analisis Demografi

Survei ini melibatkan total 135 responden dari berbagai departemen di perusahaan ISP, yang merupakan pengguna aktif aplikasi USNA (Users Service Needs Application) dalam operasional harian. Responden terdiri dari 58% perempuan dan 42% laki-laki, mencerminkan distribusi gender yang relatif seimbang di lingkungan operasional perusahaan. Dari sisi pengalaman kerja, mayoritas responden (61%) memiliki masa kerja di bawah 3 tahun, menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna USNA merupakan generasi pengguna baru. Sementara itu, 19% responden telah bekerja antara 3–6 tahun, dan 20% sisanya memiliki pengalaman kerja lebih dari 6 tahun. Hal ini penting karena pengalaman kerja dapat memengaruhi persepsi pengguna terhadap kemudahan dan efisiensi penggunaan sistem.

Secara geografis, responden tersebar di lebih dari 20 kota dengan dominasi dari Tangerang (24%) dan luar Tangerang (19%), dua area operasional utama perusahaan ISP. Dalam hal departemen, partisipasi terbanyak berasal dari Contact Center (33%), disusul oleh Customer Interaction (24%), Helpdesk (10%), dan departemen lainnya. Hal ini relevan karena contact center adalah unit utama yang menggunakan USNA dalam intensitas tinggi setiap harinya. Distribusi ini memberikan representasi demografis yang cukup baik untuk menilai persepsi aktual pengguna terhadap sistem yang digunakan.

B. Analisis Hasil Evaluasi User Experience (UEQ)

Perbandingan hasil untuk produk yang dievaluasi dengan data dalam tolok ukur memungkinkan kesimpulan tentang kualitas relatif produk yang dievaluasi dibandingkan dengan produk lain. Dua versi grafik tolok ukur ditampilkan. Yang pertama hanya menunjukkan skor rata-rata per skala, yang kedua juga menunjukkan interval kepercayaan dari skor skala. Hal ini sangat membantu untuk menentukan seberapa akurat hubungan suatu skor dengan kategori tolok ukur sebenarnya.



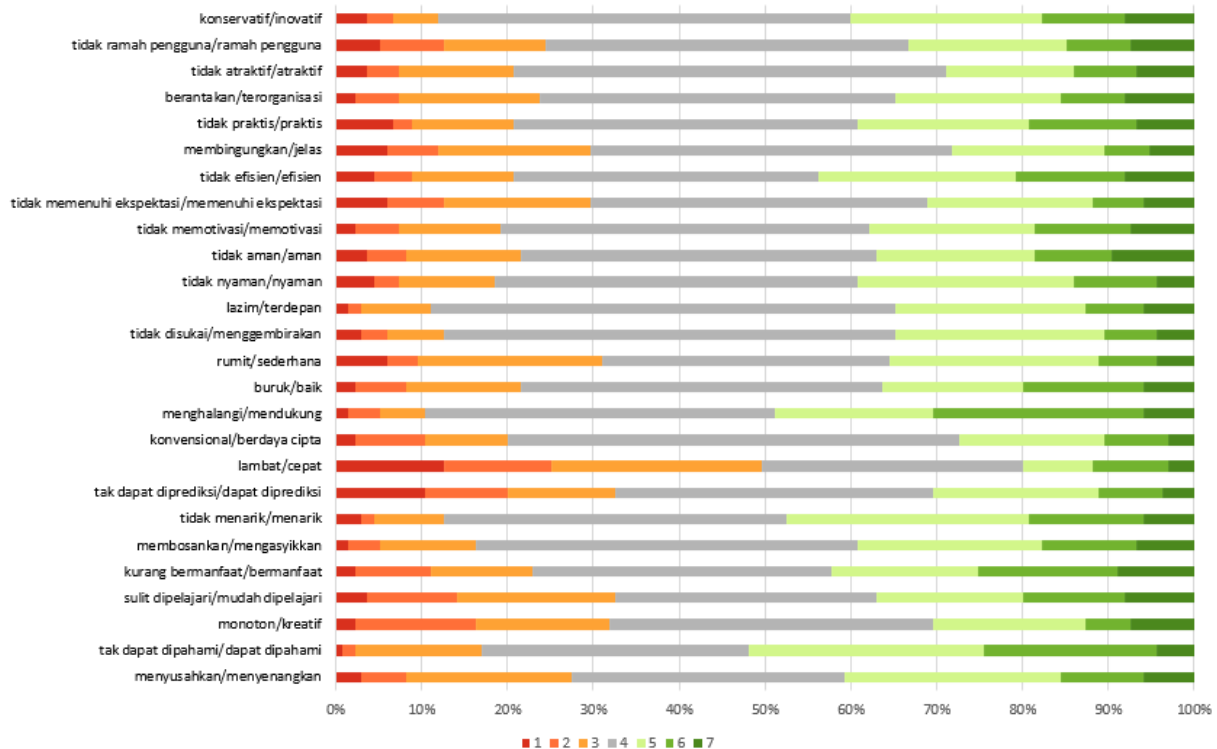
Gambar 2. Benchmark UEQ USNA

Hasil evaluasi kuesioner UEQ terhadap aplikasi USNA menunjukkan skor rata-rata yang cukup rendah pada seluruh dimensi penilaian. Tabel 1 dan gambar 2 grafik benchmark menggambarkan bahwa lima dari enam aspek—yaitu daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, dan stimulasi—terklasifikasi dalam kategori “Bad” atau masuk dalam 25% hasil terburuk berdasarkan database pembandingan UEQ. Hanya satu aspek, yaitu kebaruan, yang memperoleh kategori “Below Average”, artinya 50% responden dalam benchmark global menilai aplikasi lain dengan lebih baik, dan hanya 25% yang lebih buruk dari USNA.

Tabel 1. Perhitungan Mean UEQ

Dimensi UEQ	Skor Mean	Interpretasi
Daya Tarik	0.23	Buruk
Kejelasan	0.19	Buruk
Efisiensi	0.10	Buruk
Ketepatan	0.21	Buruk
Stimulasi	0.42	Buruk
Kebaruan	0.22	Di bawah rata-rata

Secara spesifik, skor rata-rata tertinggi ditemukan pada aspek stimulasi dengan nilai 0.42, menunjukkan bahwa meskipun masih tergolong buruk, pengguna sedikit merasakan unsur keterlibatan emosional saat menggunakan aplikasi. Sementara itu, nilai terendah terdapat pada aspek efisiensi dengan skor hanya 0.10, yang mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna merasa proses kerja dalam aplikasi belum optimal, lambat, dan membuang waktu. Hal ini konsisten dengan keluhan terbanyak dalam data kualitatif yang menyoroti lamanya loading, error saat submit, serta proses pencarian data yang tidak efisien. Aspek daya tarik (0.23) dan kejelasan (0.19) juga mencerminkan rendahnya persepsi terhadap penampilan visual dan kemudahan memahami sistem. Ini menguatkan perlunya perbaikan dari sisi antarmuka pengguna (UI) yang lebih modern dan informatif. Aspek ketepatan (0.21) pun menunjukkan bahwa pengguna belum sepenuhnya yakin akan keandalan dan kontrol yang mereka miliki saat menggunakan sistem.



Gambar 3. Distribusi Jawaban per Pertanyaan Dalam Skala 1-7

Secara keseluruhan, grafik benchmark ini menegaskan urgensi perbaikan sistem USNA secara menyeluruh, terutama dalam hal efisiensi, kejelasan alur, dan pengalaman visual untuk meningkatkan kepuasan dan produktivitas pengguna internal. Data diperkuat dengan adanya distribusi jawaban per pertanyaan yang dapat dijelaskan bahwa distribusi jawaban pada masing-masing item dalam kuesioner UEQ memberikan gambaran yang kaya terkait persepsi pengguna terhadap aplikasi USNA. Dari visualisasi gambar 3, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pengguna menilai aspek kemudahan penggunaan dan pemahaman terhadap aplikasi ini secara positif. Hal ini terlihat dari dominasi warna hijau pada item seperti mudah dipelajari, dapat dipahami, bermanfaat, dan menarik. Sebagian besar responden merasa bahwa USNA cukup praktis dan tidak menyulitkan dalam konteks pekerjaan mereka sehari-hari. Namun, sejumlah item menunjukkan persepsi yang lebih netral atau bahkan cenderung negatif. Aspek seperti efisiensi, terorganisasi, dan memenuhi ekspektasi memiliki distribusi jawaban yang tersebar di tengah (abu-abu), menandakan bahwa persepsi pengguna terhadap performa dan struktur sistem masih terbagi. Ini menunjukkan bahwa walaupun sistem dapat digunakan, masih terdapat ruang besar untuk perbaikan dari sisi kecepatan, alur kerja, dan prediktabilitas sistem.

Secara khusus, item seperti lambat/cepat, tidak dapat diprediksi/dapat diprediksi, tidak memotivasi/memotivasi, dan konservatif/inovatif memperoleh banyak jawaban negatif (warna merah dan jingga). Hal ini menjadi sinyal kuat bahwa aplikasi USNA belum memberikan pengalaman yang menyenangkan, tidak cukup inovatif, dan sering kali dirasakan lambat serta tidak stabil. Kondisi ini juga konsisten dengan skor rendah pada dimensi Stimulasi dan Kebaruan dalam hasil UEQ.

Oleh karena itu, hasil distribusi ini menegaskan perlunya perbaikan menyeluruh dalam aspek desain visual, responsivitas sistem, serta elemen-elemen inovatif yang mampu meningkatkan keterlibatan emosional pengguna terhadap aplikasi. Dalam kuesioner, terdapat tiga pertanyaan terbuka: kelebihan USNA, kekurangan USNA, dan saran perbaikan. Total terkumpul 245 pernyataan positif dan 464 pernyataan negatif dari pengguna. Berdasarkan hasil tanggapan terbuka dari para responden, aplikasi USNA dinilai memiliki sejumlah keutamaan yang mendukung kinerja contact center internal. Mayoritas responden menyebutkan bahwa aplikasi ini mempermudah pencatatan histori pelanggan, mempercepat proses ticketing, serta membantu alur kerja pre- dan post-sales secara lebih efisien. Keunggulan lain yang diungkap adalah integrasi data pelanggan dalam satu sistem, sehingga petugas

tidak perlu membuka banyak platform sekaligus. Beberapa responden juga menyatakan bahwa UI aplikasi tergolong sederhana dan mudah dipahami, terutama bagi pengguna yang telah terbiasa.

Namun demikian, berbagai tantangan dan masukan kritis turut disampaikan. Isu performa menjadi keluhan utama: responden sering mengalami sistem yang lambat, error saat melakukan submit, serta loading yang memakan waktu. Tantangan lain meliputi tampilan visual yang dianggap monoton, minimnya validasi otomatis, dan terbatasnya fitur notifikasi maupun filter pencarian. Terdapat pula keluhan bahwa beberapa fitur penting tersembunyi atau tidak intuitif untuk diakses, sehingga menghambat efisiensi kerja. Dalam perspektif masa depan, responden menyoroti kebutuhan akan dashboard ringkas yang menampilkan data real-time dan fitur penelusuran histori pelanggan yang lebih fleksibel. Fitur AI untuk prediksi kebutuhan pelanggan atau bantuan rekomendasi penanganan kasus juga menjadi aspirasi beberapa pengguna. Tidak sedikit yang mengusulkan agar desain ulang dilakukan agar aplikasi menjadi lebih mobile-friendly dan adaptif terhadap beban kerja tinggi. Dari data ini terlihat bahwa meskipun USNA memiliki manfaat nyata dalam membantu pekerjaan, pengguna sangat mengharapkan peningkatan performa, inovasi UI/UX, dan penambahan fitur berbasis kecerdasan digital untuk mendukung transformasi layanan ke depan.

C. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik data kuantitatif maupun kualitatif saling memperkuat satu sama lain dalam menggambarkan pengalaman pengguna terhadap aplikasi USNA. Dari sisi kuantitatif, skor rata-rata pada seluruh dimensi UEQ—termasuk daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan—cenderung rendah dan berada pada kategori "buruk" menurut benchmark global. Hal ini mencerminkan pengalaman pengguna yang kurang optimal, dengan persepsi terhadap aplikasi sebagai kurang menarik, tidak efisien, dan tidak inovatif. Temuan tersebut diperkuat oleh data kualitatif, di mana pengguna banyak mengeluhkan masalah teknis seperti sistem lambat, tidak stabil, UI monoton, dan kurangnya feedback sistem saat berinteraksi. Di sisi lain, responden tetap mengakui fungsi dasar aplikasi dalam mendukung pencatatan histori pelanggan dan integrasi informasi.

Dengan mempertemukan kedua pendekatan ini, dapat disimpulkan bahwa aplikasi USNA saat ini masih berada pada tahap fungsional dasar namun belum mampu memberikan pengalaman yang menyenangkan, efisien, dan inspiratif bagi penggunanya. Karena itu diperlukan beberapa saran dan rekomendasi untuk terus meningkatkan kinerja petugas melalui aplikasi yang digunakan seperti melakukan Redesain UI/UX berbasis prinsip human-centered design agar lebih intuitif, modern, dan memotivasi. Melakukan optimisasi performa sistem dengan mempercepat loading, memperbaiki error saat submit, dan mengurangi jeda saat berpindah fitur. Penambahan fitur berbasis AI, seperti rekomendasi tindakan untuk agent dan notifikasi cerdas. Penyederhanaan dashboard, filter pencarian, dan visualisasi histori pelanggan agar memudahkan pengambilan keputusan. Dan, memvalidasi input otomatis untuk mengurangi kesalahan operasional agent dan meningkatkan akurasi data. Penerapan rekomendasi ini diyakini akan meningkatkan skor UEQ secara signifikan dan memperbaiki kepuasan serta produktivitas pengguna dalam jangka panjang.

4. Kesimpulan

Penelitian ini mengevaluasi pengalaman pengguna terhadap aplikasi USNA (Users Service Needs Application) yang digunakan secara intensif oleh karyawan internal perusahaan ISP, khususnya pada bagian operasional Menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ) yang mencakup enam dimensi utama—daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan—diperoleh gambaran menyeluruh mengenai persepsi pengguna terhadap kualitas dan performa sistem. Berdasarkan analisis kuantitatif, seluruh dimensi memperoleh skor rata-rata yang tergolong rendah, dengan nilai tertinggi pada stimulasi (0.42) dan terendah pada efisiensi (0.10). Benchmark UEQ menunjukkan bahwa lima dari enam aspek masuk dalam kategori “buruk”, menandakan rendahnya kualitas pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Hasil ini diperkuat oleh analisis kualitatif dari tanggapan terbuka, di mana responden menyampaikan berbagai keluhan terkait performa sistem yang lambat, tampilan antarmuka yang monoton, fitur yang tidak intuitif, serta error pada saat submit data. Di sisi lain, beberapa kelebihan USNA juga diakui, seperti kemudahan pencatatan histori pelanggan dan integrasi data dalam satu platform. Temuan-temuan ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi memiliki fungsi dasar yang penting, secara keseluruhan belum mampu memberikan pengalaman yang efisien dan menyenangkan.

Dengan menggabungkan analisis kualitatif dan kuantitatif, dapat disimpulkan bahwa aplikasi USNA memerlukan intervensi menyeluruh untuk peningkatan kualitas. Rekomendasi utama mencakup: perbaikan desain UI/UX yang lebih modern dan intuitif, optimasi performa sistem agar lebih cepat dan stabil, penambahan fitur AI seperti rekomendasi dan notifikasi pintar, serta penyederhanaan dashboard untuk memudahkan navigasi dan pengambilan keputusan. Implementasi saran ini diyakini tidak hanya akan meningkatkan skor UEQ pada evaluasi berikutnya, tetapi juga memperkuat produktivitas, akurasi kerja, dan kepuasan pengguna internal perusahaan secara berkelanjutan.

Daftar Pustaka

- APJII. (2023, March 1). Survei APJII Pengguna Internet di Indonesia Tembus 215 Juta Orang. APJII. <https://apjii.or.id/berita/d/survei-apjii-pengguna-internet-di-indonesia-tembus-215-juta-orang>
- Chel Sea, Fiona Zhafira, Jose Putra, Susana, & Zahra Delia Nazahwa. (2022). Pengaruh Penggunaan Belanja Online Masyarakat Indonesia: Sebelum, Selama dan Sesudah Pandemi COVID-19. *Forikami*, 1(1), 154–171.
- Darojat, F. D., Belladina, F., Mufida, M., Leandros, R., & Murad, D. F. (2024, August). Evaluation of User Experience on Pelita Air Application Using Design Thinking Method. In 2024 International Conference on Information Management and Technology (ICIMTech) (pp. 467-472). IEEE. <https://doi.org/10.1109/ICIMTech63123.2024.10780868>
- Díaz-Oreiro, I., López, G., Quesada, L., & Guerrero, L. (2019). Standardized Questionnaires for User Experience Evaluation: A Systematic Literature Review. 13th International Conference on Ubiquitous Computing and Ambient Intelligence UCAmI 2019, 14. <https://doi.org/10.3390/proceedings2019031014>
- Hinderks, A., Schrepp, M., Domínguez Mayo, F. J., Escalona, M. J., & Thomaschewski, J. (2019). Developing a UX KPI based on the user experience questionnaire. *Computer Standards & Interfaces*, 65, 38–44. <https://doi.org/10.1016/j.csi.2019.01.007>
- Kreinin, H., & Aigner, E. (2022). From “Decent work and economic growth” to “Sustainable work and economic degrowth”: a new framework for SDG 8. *Empirica*, 49(2), 281–311. <https://doi.org/10.1007/s10663-021-09526-5>
- Küfeoğlu, S. (2022). SDG-9: Industry, Innovation and Infrastructure (pp. 349–369). https://doi.org/10.1007/978-3-031-07127-0_11
- Kurnia, A. M. Y., Nugroho, H., & Leandros, R. (2024). Sedudo Nganjuk Website Usability Analysis Using User Experience Questionnaire. 2024 6th International Conference on Cybernetics and Intelligent System (ICORIS), 1–6. <https://doi.org/10.1109/ICORIS63540.2024.10903771>
- Leandros, R., Saputra, W., Wijanarko, B. D., Murad, D. F., Andrean, H., & Meldiyana, S. (2023). Semantic Question Answering on Learning Management System User Experience Analysis for Improvement. 2023 International Conference on Information Management and Technology (ICIMTech), 708–713. <https://doi.org/10.1109/ICIMTech59029.2023.10278033>
- Martin Schrepp, Andreas Hinderks, & Jörg Thomaschewski. (2018). User Experience Questionnaire. <https://www.ueq-online.org/>.
- Mituhu, A. P., Kristina, T. N., & Dwiantoro, L. (2021). MEASURING USABILITY TESTING BY THE ONLINE APPLICATION START EBNP QUESTIONNAIRE. *Nurse and Health: Jurnal*

Keperawatan, 10(2), 275–283. <https://doi.org/10.36720/nhjk.v10i2.272>

Mubara, M. B. R., Subari, N. F., & Hermaliani, E. H. (2024). Penerapan Aplikasi Sistem Tiket Untuk Meningkatkan Dukungan Klien Pada PT Mikro Sinergi Informatika. *Jurnal Ilmu Komputer Dan Bisnis*, 15(2), 184–193. <https://doi.org/10.47927/jikb.v15i2.805>

Naturesa, F. T., Atika, R. D., Ayu, G. A., & Leandros, R. (2023). User Experience Evaluation on Nucleus Farma Website Using System Usability Scale. 2023 International Conference on Information Management and Technology (ICIMTech), 54–59. <https://doi.org/10.1109/ICIMTech59029.2023.10277864>

Saleh, A. M., Abuaddous, H. Y., Alansari, I. S., & Enaizan, O. (2022). The Evaluation of User Experience on Learning Management Systems Using UEQ. *International Journal of Emerging Technologies in Learning (IJET)*, 17(07), 145–162. <https://doi.org/10.3991/ijet.v17i07.29525>

Setyarini, K. W., Aisyah, E., Muliawan, M., & Leandros, R. (2024). User Experience Analysis on the Facility Lending Reservation Information System (SIPINTAS) Application at The Polytechnic of State Finance STAN (PKN STAN). 2024 IEEE 10th Information Technology International Seminar (ITIS), 252–257. <https://doi.org/10.1109/ITIS64716.2024.10845362>

Shafitri, D. A., Hidayatullah, M. A. M., Luwinsky, M. A., & Leandros, R. (2024). User Experience Analysis of the Integrated Talent Management System Application to Enhance Employee Career Aspirations Using the UEQ Method. 2024 Ninth International Conference on Informatics and Computing (ICIC), 1–6. <https://doi.org/10.1109/ICIC64337.2024.10957309>

Ulfiah, U., Rasyadan, M. F. R., Utami, W. T., Sunardi, S., & Murad, D. F. (2025). Impact of usability on continuance usage intention in language learning apps with gamification features. *Bulletin of Electrical Engineering and Informatics*, 14(1), 696-705. <https://doi.org/10.11591/eei.v14i1.8023>