

EVALUASI USABILITY PADA APLIKASI WETV MENGGUNAKAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ) DAN THINK ALOUD

Sang Putu Aris Wesnawa¹, Made Arista Amelia², Michael Juary Humala³

Fakultas Teknik, Program Studi Sarjana Teknik Industri, Universitas Udayana^{1,2,3}

Email: ariswesna@gmail.com¹, aristaamellia@gmail.com², michaeljuary726@gmail.com³

Informasi

Abstract

Volume : 2
Nomor : 7
Bulan : Juli
Tahun : 2025
E-ISSN : 3062-9624

The use of information technology in the field of Streaming Media has developed rapidly, allowing users to access various shows via mobile applications and web browsers. This service gives you the freedom to watch movies, television series and other video content anytime and anywhere. One of the popular applications in this field is WeTV. WeTV offers a variety of content, including dramas, films and variety shows from various countries, both local and international, so users can enjoy shows from all over the world. In the 13 years since the WeTV application service has been running, there are still users who complain about using WeTV, one of which is that there are too many advertisements that appear when watching films. So it is necessary to carry out user-based evaluation. The User Experience Questionnaire (UEQ) covers six aspects with 26 statement items. UEQ data analysis was carried out using the UEQ Data Analysis Tool by comparing the value of each aspect with the available product data set. In UEQ, 5 respondents will be involved to get user satisfaction scores. Think Aloud evaluation involved 5 respondents based on UEQ results. In this study, 5 task scenarios were used which were adapted to the existing functionality. The results of the analysis show that the aspects of attractiveness, clarity, efficiency, accuracy, stimulation are in the poor category and novelty is in the below average category. The results of the analysis show that priority improvements can be focused on all aspects. The average value for each aspect is as follows: attractiveness aspect is 0.27; clarity aspect of 0.55; efficiency aspect of 0.30; accuracy aspect of 0.75; the stimulation aspect is 0.45 and the novelty aspect is 0.70. The Think Aloud evaluation results succeeded in obtaining 4 problems raised by respondents.

Keyword: Aplikasi WeTV, user experience questionnaire, think aloud, user experience.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam bidang Streaming Media telah berkembang pesat, memungkinkan pengguna mengakses berbagai tayangan melalui aplikasi mobile dan web browser. Layanan ini memberi kebebasan menonton film, serial televisi, dan konten video lainnya kapan saja dan di mana saja. Salah satu aplikasi populer di bidang ini adalah WeTV. WeTV menawarkan beragam konten, termasuk drama, film, dan acara variety show dari berbagai negara, baik lokal maupun internasional, sehingga pengguna dapat menikmati tayangan dari seluruh dunia. Pada 13 tahun berjalannya layanan aplikasi WeTV ini, masih terdapat pengguna yang mengeluhkan penggunaan WeTV, salah satunya adalah terlalu banyak iklan yang muncul ketika menonton film. Sehingga perlu dilakukan evaluasi berbasis pengguna. User Experience Questionnaire (UEQ)

mencakup enam aspek dengan 26 butir pernyataan. Analisis data UEQ dilakukan dengan menggunakan UEQ Data Analysis Tool dengan membandingkan nilai setiap aspek dengan kumpulan data produk yang tersedia. Pada UEQ akan dilibatkan 5 responden untuk mendapatkan nilai kepuasan pengguna. Evaluasi Think Aloud melibatkan 5 responden berdasarkan hasil UEQ. Pada penelitian ini digunakan 5 skenario tugas yang disesuaikan dengan fungsional yang ada. Hasil analisis menunjukkan bahwa aspek daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi termasuk kategori buruk dan kebaruan termasuk kategori dibawah rata-rata.. Hasil analisis menunjukkan prioritas perbaikan dapat difokuskan pada seluruh aspek. Adapun nilai rata-rata setiap aspek adalah sebagai berikut: aspek daya tarik sebesar 0,27; aspek kejelasan sebesar 0,55; aspek efisiensi sebesar 0,30; aspek ketepatan sebesar 0,75; aspek stimulasi sebesar 0,45 dan aspek kebaruan sebesar 0,70. Hasil evaluasi Think Aloud berhasil memperoleh 4 permasalahan yang dikemukakan responden.

Kata Kunci: Aplikasi WeTV, user experience questionnaire, think aloud, pengalaman pengguna.

A. PENDAHULUAN

Pemanfaatan teknologi informasi dalam bidang Streaming Media telah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Layanan ini, yang sering dikenal sebagai layanan streaming film berlangganan, memungkinkan pengguna untuk mengakses berbagai pilihan tayangan sesuai keinginan mereka, baik melalui aplikasi mobile maupun web browser. Layanan ini memberikan kebebasan bagi pengguna untuk menonton film, serial televisi, dan konten video lainnya kapan saja dan di mana saja, tanpa terikat jadwal tayang yang kaku seperti pada televisi tradisional.

Salah satu aplikasi yang menyediakan layanan streaming film ini adalah WeTV. WeTV telah menjadi salah satu platform yang populer di kalangan pengguna karena menawarkan berbagai macam konten, mulai dari drama, film, hingga acara variety show dari berbagai negara [1]. Aplikasi ini tidak hanya menyediakan konten lokal, tetapi juga konten internasional, yang memungkinkan pengguna untuk menikmati beragam tayangan dari seluruh dunia.

Aplikasi WeTV dapat diunduh secara gratis melalui Play Store dan App Store. Selama 13 tahun sejak diluncurkan, WeTV telah menerima berbagai ulasan di App Store dan Google Play Store. Berdasarkan ulasan aplikasi WeTV di App Store dan Play Store, masih banyak pengguna yang berkomentar bahwa aplikasi WeTV ini masih kurang memuaskan. Contoh komentar

ketidakpuasan berupa kode verifikasi login yang lama didapatkan, terlalu banyak iklan yang muncul, beberapa fitur yang tidak efisien, dan masih banyak komentar lainnya. Oleh sebab itu, untuk mendapatkan feedback yang lebih baik dari pengguna, perlu dilakukan evaluasi pada aplikasi WeTV yang melibatkan beberapa responden.

Evaluasi usability adalah salah satu metode yang digunakan untuk menilai kebermanfaatan (usability) sebuah produk [2]. Penilaian ini mencakup evaluasi tentang seberapa baik dan puas pengguna dalam menggunakan produk atau layanan tersebut. Evaluasi usability dibagi menjadi tiga kategori utama, yaitu inspection, testing dan inquiry [3]. Masing-masing kategori memiliki teknik khusus untuk melakukan evaluasi. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, evaluasi dilakukan dengan fokus pada pengguna, yaitu Aplikasi WeTV.

Usability testing digunakan untuk mengamati interaksi pengguna dengan sistem, sementara inquiry digunakan untuk mengumpulkan data terkait kepuasan pengguna [4]. Evaluasi inquiry mencakup beberapa teknik, salah satunya adalah penggunaan kuesioner [5]. User Experience Questionnaire (UEQ) merupakan salah satu jenis kuesioner yang dapat memberikan gambaran mengenai aspek kebermanfaatan hingga pengalaman pengguna [6]. UEQ terdiri dari 26 butir pernyataan yang didasarkan pada 6 aspek pengalaman pengguna [7]. Aspek-aspek tersebut meliputi daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan [8]. Penyelesaian UEQ biasanya memerlukan waktu sekitar 3-5 menit untuk membaca dan mengisi kuesioner [9]. Keunggulan lain dari UEQ adalah ketersediaannya secara gratis dan dalam versi Bahasa Indonesia [10]. Analisis data dari UEQ dilakukan menggunakan UEQ Data Analysis Tool dengan membandingkan nilai setiap aspek dengan kumpulan data produk yang tersedia [11].

Evaluasi testing memiliki berbagai teknik, salah satunya adalah Think Aloud. Teknik ini memungkinkan responden, yang merupakan pengguna suatu produk, untuk mengungkapkan pikiran mereka saat menggunakan produk tersebut [12]. Teknik ini membutuhkan beberapa skenario yang harus diselesaikan oleh setiap responden [13]. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kedua teknik ini dapat dikombinasikan untuk memaksimalkan hasil evaluasi [14]. Biasanya, tahap testing dilakukan terlebih dahulu, diikuti dengan tahap inquiry.

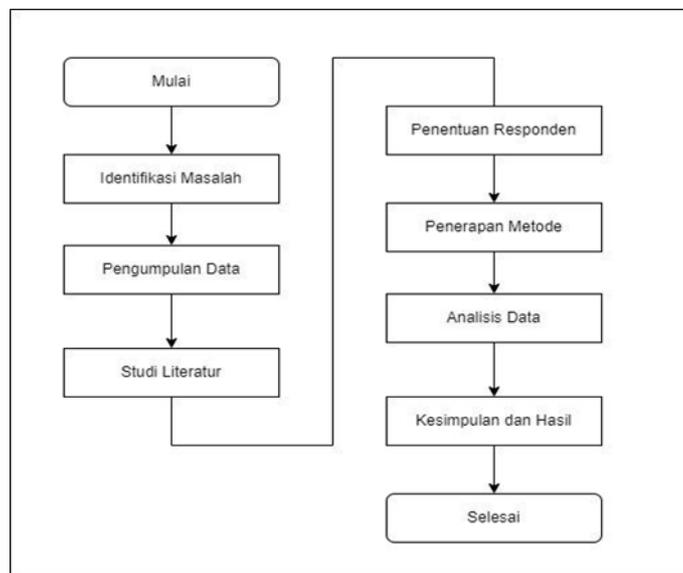
Namun, dalam penelitian ini, tahapan akan dimulai dengan inquiry dan kemudian dilanjutkan dengan testing.

Berdasarkan penjelasan di atas, salah satu metode untuk mendapatkan masukan mengenai perbaikan aplikasi WeTV adalah dengan melakukan evaluasi usability. Oleh karena itu, peneliti berencana untuk melakukan studi dengan judul "Evaluasi Usability pada Aplikasi WeTV Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) dan Think Aloud". Penelitian ini diharapkan dapat mengukur tingkat kepuasan pengguna berdasarkan hasil dari UEQ serta memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil dari teknik Think Aloud.

B. METODE PENELITIAN

Tahapan Penelitian

Penelitian Evaluasi Usability Pada Aplikasi WeTV ini adalah penelitian berbasis pengguna dengan menggunakan metode deskriptif analisis. Metode berupaya menjelaskan atau mencatat kondisi atau sikap untuk menjelaskan apa yang ada saat ini [15]. Penelitian ini menganalisis secara deskriptif mengenai penggunaan Aplikasi WeTV berdasarkan aspek usability-nya. Tahapan penelitian yang dilakukan digambarkan dengan diagram alir penelitian, seperti ditunjukkan pada pada Gambar 1.



Gambar 1
Diagram Alir Penelitian

Identifikasi Masalah

Pada tahap ini penulis menguraikan apa-apa saja yang menjadi permasalahan pada Aplikasi WeTV.

Pengumpulan Data

Observasi

Observasi dilakukan untuk mengambil data primer dengan mengamati secara langsung ulasan aplikasi WeTV yang ada pada APP Store dan Play Store. Pada tahapan ini ditemukan beberapa masalah terjadi pada pada aplikasi WeTV yang dirasakan oleh para pengguna diantaranya kode verifikasi login yang lama didapatkan, komentar ketidakpuasan berupa terlalu banyak iklan yang muncul, beberapa fitur yang tidak efisien, dan masih banyak komentar lainnya.

Wawancara

Wawancara dilakukan langsung dengan para pengguna aplikasi WeTV untuk mendapatkan data.

Studi Literatur

Pada tahap ini penulis melakukan studi literatur untuk mengkaji teori dari beberapa jurnal ilmiah, skripsi, tesis dan buku-buku yang berkaitan dengan penelitian ini untuk memperkuat hasil penelitian.

Penentuan Responden

Kriteria responden yang digunakan yaitu: pengguna baru (belum pernah menggunakan aplikasi atau aplikasi WeTV), berumur 17 - 22 tahun, bersedia untuk melaksanakan pengujian secara daring melalui by call. Jumlah partisipan ditentukan berdasarkan hasil pilot testing dengan menggunakan perhitungan Good Turing (GT) discounting procedure. Didapatkan hasil perhitungan jumlah responden dengan menggunakan perhitungan Good Turing (GT) discounting procedure berjumlah 5 responden. Seluruh responden ini terlibat dalam evaluasi Objective Evaluation, User Experience Questionnaire dan Think Aloud.

Penerapan Metode

Pada tahap ini penulis menggunakan Objective Evaluation untuk mengukur

kebermanfaatan sistem berdasarkan tingkat keberhasilan dan kecepatan pengerjaan tugas [16], Analisis data Think Aloud dilakukan dengan mengidentifikasi kesulitan atau saran kemudian meringkasnya ke dalam bahasa formal [17], dan User Experience Questionnaire digunakan untuk memeriksa pengalaman pengguna, mengidentifikasi dan menentukan area untuk perbaikan [18].

Analisis Data

Pada tahap ini penulis melakukan analisis data dilakukan menggunakan User Experience Questionnaire untuk mengukur efektivitas dan efisiensi pada sistem. Selanjutnya Think Aloud dilakukan dengan cara mencatat semua kesulitan dan saran yang dari responden.

Kesimpulan dan Hasil

Penentuan Partisipan dan Pilot Testing

Kriteria partisipan dari penelitian ini yaitu :

- Pengguna baru (belum pernah menggunakan aplikasi WeTV)
- Umur 17 - 22 tahun
- Bersedia melakukan pengujian secara online by call

Partisipan dalam penelitian ini terdiri dari 5 orang dengan rentang usia antara 17 hingga 22 tahun. Jumlah responden ini dipilih berdasarkan hasil Pilot Testing yang dilakukan oleh penulis. Pilot test digunakan untuk menguji reliabilitas dan validitas instrumen penelitian. Sebelum kuesioner disebarkan pada responden sesungguhnya, maka kuesioner di uji coba terlebih dahulu pada orang yang sudah pernah menggunakan aplikasi WeTV.

Metode Analisis Data

Think Aloud

Pada Think Aloud, responden akan diberikan kesempatan untuk menceritakan apa yang dipikirkan pada saat mengerjakan setiap tugas, seperti permasalahan atau masukan dalam memperbaiki aplikasi. Setiap permasalahan atau masukan tersebut akan dicatat untuk selanjutnya dirangkum untuk mendapatkan kesimpulan akhir dari permasalahan dan masukan dari semua responden. Rekomendasi akhir dalam penelitian ini adalah daftar rekomendasi perbaikan dari Aplikasi WeTV.

Tabel 1. Skenario Tugas pada Aplikasi WeTV

Tugas 1	<ul style="list-style-type: none"> Membuat akun WeTV Anda dengan menggunakan <i>email</i> pribadi.
Tugas 2	<ul style="list-style-type: none"> Menemukan film atau series dengan rating 9.5.
Tugas 3	<ul style="list-style-type: none"> Menemukan film atau series yang akan segera tayang.
Tugas 4	<ul style="list-style-type: none"> Menonton film indonesia favorite anda
Tugas 5	<ul style="list-style-type: none"> Mengunduh film atau series untuk ditonton offline.

User Experience Questionnaire

Data kepuasan pengguna diperoleh menggunakan UEQ. Pengisian kuesioner ini dilakukan setelah pengguna menggunakan Aplikasi WeTV untuk mengukur nilai pengalaman pengguna setelah menggunakan sistem. Salah satu media yang *valid* untuk mengolah data survei pengalaman pengguna pada metode evaluasi adalah UEQ [19]. Dalam UEQ berisi 26 *item* pernyataan [20]. Setiap butir pertanyaan dalam UEQ memiliki rentang skala 1 sampai 7 yang kemudian diubah ke dalam rentang nilai -3 sampai +3 [18]. Setiap aspek UEQ dalam Bahasa Indonesia yakni kejelasan, ketepatan, daya tarik, efisiensi, kebaruan dan stimulasi. Contoh pernyataan *User Experience Questionnaire* ditunjukkan pada Tabel 2.

Tabel 2. User Experience Questionnaire

	1	2	3	4	5	6	7		
menyusahkan	<input type="radio"/>	menyenangkan	1						
tak dapat dipahami	<input type="radio"/>	dapat dipahami	2						
kreatif	<input type="radio"/>	monoton	3						
mudah dipelajari	<input type="radio"/>	sulit dipelajari	4						
bermanfaat	<input type="radio"/>	kurang bermanfaat	5						
membosankan	<input type="radio"/>	mengasyikkan	6						
tidak menarik	<input type="radio"/>	menarik	7						
tak dapat diprediksi	<input type="radio"/>	dapat diprediksi	8						
cepat	<input type="radio"/>	lambat	9						
berdaya cipta	<input type="radio"/>	konvensional	10						

menghalangi	<input type="radio"/>	mendukung	1
baik	<input type="radio"/>	buruk	1
rumit	<input type="radio"/>	sederhana	1
tidak disukai	<input type="radio"/>	menggembirakan	3
lazim	<input type="radio"/>	terdepan	1
tidak nyaman	<input type="radio"/>	nyaman	5
aman	<input type="radio"/>	tidak aman	1
memotivasi	<input type="radio"/>	tidak memotivasi	7
memenuhi ekspektasi	<input type="radio"/>	tidak memenuhi ekspektasi	1
tidak efisien	<input type="radio"/>	efisien	8
jelas	<input type="radio"/>	membingungkan	1
tidak praktis	<input type="radio"/>	praktis	2
terorganisasi	<input type="radio"/>	berantakan	2
atraktif	<input type="radio"/>	tidak atraktif	3
ramah pengguna	<input type="radio"/>	tidak ramah pengguna	2
konservatif	<input type="radio"/>	inovatif	4
			6

Data kuesioner dimasukkan ke dalam *UEQ Analysis Data Tool* untuk menganalisis kepuasan pengguna. Hasil akhir dari *UEQ* berdasarkan *UEQ Analysis Data Tool* digambarkan dalam grafik hasil uji *benchmark* yang menunjukkan kualitas dari produk kedalam lima kategori yaitu: *excellent*, *good*, *above average*, *below average* dan *bad*. Nilai untuk rentang *benchmark* pada setiap kategori ditunjukkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Rentang Benchmark

Aspek	Kategori				
	Sangat Baik	Baik	Diatas Rata-Rata	Dibawah Rata-Rata	Buruk
Daya Tarik	≥ 1.75	≥ 1.52 < 1.75	≥ 1.17 < 1.52	≥ 0.7 < 1.17	< 0.7
Kejelasan	≥ 1.9	≥ 1.56 < 1.9	≥ 1.08 < 1.56	≥ 0.64 < 1.08	< 0.64
Efisiensi	≥ 1.78	≥ 1.47 < 1.78	≥ 0.98 < 1.47	≥ 0.54 < 0.98	< 0.54
Ketepatan	≥ 1.65	≥ 1.48 < 1.65	≥ 1.14 < 1.48	≥ 0.78 < 1.14	< 0.78
Stimulasi	≥ 1.55	≥ 1.31 < 1.55	≥ 0.99 < 1.31	≥ 0.5 < 0.99	< 0.5
Kebaruan	≥ 1.4	≥ 1.05 < 1.4	≥ 0.71 < 1.05	≥ 0.3 < 0.71	< 0.3

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perhitungan Pilot Test

Pada penelitian ini metode pilot test digunakan untuk menentukan berapa jumlah partisipan yang diperlukan untuk mengerjakan kenario tugas. Partisipan yang digunakan pada pilot test berjumlah 4 orang. Setelah partisipan mengerjakan skenario maka didapatkan beberapa masalah yang akan digunakna untuk menentukan Adjusted p estimate.

Tabel 4. Permasalahan pada scenario

No	Permasalahan	Jumlah	Rerata
1	Iklan Monoton	2	0,50
2	Tampilan Menu Utama	2	0,50
3	Penempatan List Icon Pada Menu Utama	1	0,25
4	Pemutaran Iklan Terlalu Lama	4	1,00
5	Tidak Terbagi Section Genre Pada Menu	2	0,50
Jumlah		11	2,75
Pest			0,55

Selanjutnya dari permasalahan-permasalahan tersebut dilanjutkan dengan menentukan

jumlah partisipan menggunakan Good Turing (GT) discounting procedure. Didapatkannya nilai estimasi tingkat penemuan masalah (*pest*) yang didapatkan dari rerata dari seluruh partisipan untuk 5 item permasalahan ($N=5$). Nilai *pest* yang didapatkan yaitu 0,55 yang dapat dilihat pada Tabel 4. Selanjutnya mencari nilai tingkat penemuan masalah Good Turing yang disesuaikan (*Pgt-adj*) sebagai berikut

$$P_{gt-adj} = \frac{0,55}{\left(1 + \frac{10}{50}\right)} = \frac{0,55}{1,2} = 0,46$$

Selanjutnya melakukan normalisasi pada nilai estimasi *P* agar mendekati nilai tingkat penemuan masalah yang sesungguhnya. Dari nilai estimasi *P* terdapat 4 partisipan ($n = 4$) yang kemudian digunakan untuk perhitungan sebagai berikut

$$P_{norm-adj} = \left(0,55 - \frac{1}{4}\right) \left(1 - \frac{1}{4}\right) = (0,3)(0,75) = 0,225$$

Berikutnya dilakukan penyesuaian nilai estimasi *Padj*

$$P_{adj} = \frac{1}{2} (0,46 + 0,225) = \frac{1}{2} (0,685) = 0,3425$$

Kemudian dilanjutkan dengan perhitungan untuk menentukan jumlah partisipan (n)

$$0,95 = 1 - (1 - 0,3425)^n$$

$$0,05 = (0,6575)^n$$

$$0,05 = (0,6575)^n$$

$$n = \log_{0,6575} 0,05$$

$$n = 5,127 \approx 5$$

Berdasarkan perhitungan pada gambar diatas didapatkanlah jumlah partisipan yang dibutuhkan untuk melakukan testing yaitu sebanyak 5 orang.

Hasil Uji Efektivitas dan Efisiensi

Pada penelitian ini, didapatkan permasalahan terkait dengan efektivitas dan efisiensi pada aplikasi WeTV. Terkait efektivitas dimana didapatkan hasil masih ada masalah terkait efektivitas dalam mengerjakan tugas/skenario seperti pada Tabel 5.

Tabel 5. Efektivitas

TUGAS	Jumlah Berhasil	Efektivitas
Membuat akun WeTV Anda dengan menggunakan email pribadi	4	80%
Menemukan film atau series dengan rating 9.5.	1	20%
Menemukan film atau series yang akan segera tayang.	5	100%
Menonton film Indonesia favorite anda	5	100%
Mengunduh film atau series untuk ditonton offline.	5	100%

Kemudian pada pengukuran tingkat efisiensi (*efficiency*) disini menggunakan perhitungan *Time Based Efficiency* dengan menggunakan rasio waktu yang dibutuhkan pengguna untuk berhasil menyelesaikan tugas yang dikerjakan oleh semua pengguna. Serta *Overall Relative Efficiency* Pada pengukuran yang menggunakan *time based efficiency* yang menghasilkan rata-rata terhadap lima tugas mendapatkan nilai 0,0282 goal/sec dan pada pengukuran yang menggunakan *overall relative efficiency* mendapatkan hasil rata-rata sebesar 75%.

Tabel 6. Pengukuran Efisiensi

No	Tugas	Time Based Efficiency	Overall Relative Efficiency
1	Membuat akun WeTV Anda dengan menggunakan email pribadi	0,0114	65,90%
2	Menemukan film atau series dengan rating 9.5.	0,0037	6,60%

3	Menemukan film atau series yang akan segera tayang.	0,0288	100%
4	Menonton film Indonesia favorite anda	0,081	100%
5	Mengunduh film atau series untuk ditonton offline.	0,0161	100%
Rata-rata		0,0282	75%

Hasil Uji UEQ

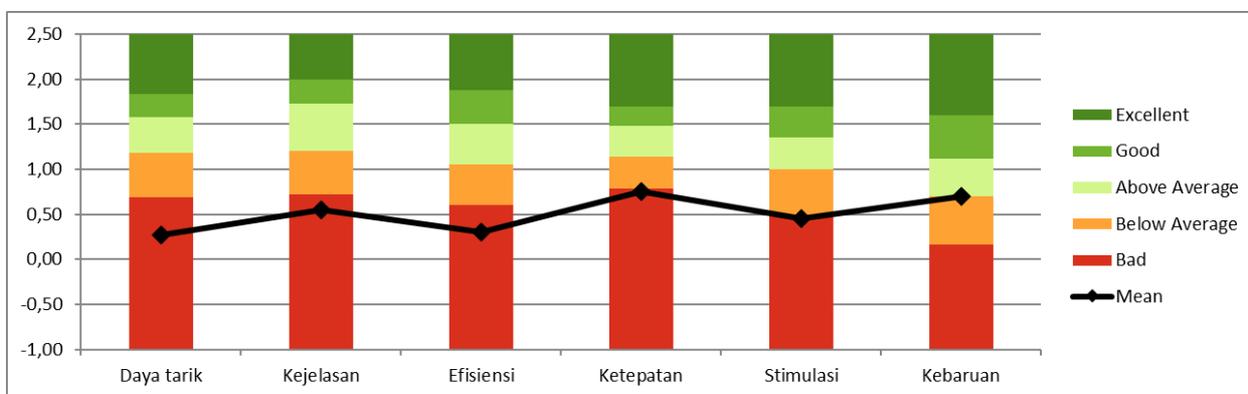
Hasil evaluasi UEQ dilakukan pada 5 responden. Hasil rekapitulasi nilai setiap butir pernyataan dalam kuesioner dapat dilihat pada pada Tabel 7. Berikut. Hasil rekapitulasi tersebut selanjutnya diolah menggunakan UEQ Data Analysis Tool. Tahap awal pengolahan data dilakukan dari transformasi data awal. Tahap selanjutnya, data diolah untuk mencari nilai rata-rata masing-masing aspek pengalaman pengguna.

Tabel 7. Rekapitulasi Nilai Setiap Butir Pernyataan Dalam Kuesioner

Pernyataan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Ro 1	3	4	3	5	4	4	5	2	3	2	6	2	3
Ro 2	2	4	5	4	5	2	3	5	5	5	3	3	2
Ro 3	6	5	1	1	1	7	6	7	4	4	6	1	3
Ro 4	5	6	3	4	4	2	2	4	1	4	4	5	5
Ro 5	5	7	2	2	1	7	6	6	2	2	6	2	6
Pernyataan	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
Ro 1	4	6	4	2	3	3	6	5	4	3	2	3	6
Ro 2	1	3	3	2	6	7	2	4	4	7	6	5	3

Ro 3	6	4	5	1	4	4	5	4	5	4	4	4	4
Ro 4	3	3	2	6	5	5	3	4	2	6	5	7	3
Ro 5	7	7	6	2	2	2	6	1	6	2	3	2	6

Hasil dari UEQ juga dibandingkan pada benchmark seperti ditunjukkan Gambar 2. Yang dimana pada UEQ Data Analysis Tool rata - rata nilai dari masing - masing aspek sudah dihubungkan dengan kumpulan data yang ada pada benchmark.



Gambar 2. Hasil Uji Benchmark Aplikasi WeTV

Berikut adalah hasil perbandingan rata-rata aspek pengalaman pengguna pada benchmark.

Tabel 8. Perbandingan Aspek

Skala	Rata-rata	Perbandingan dengan benchmark
Daya tarik	0,27	Buruk
Kejelasan	0,55	Buruk
Efisiensi	0,30	Buruk
Ketepatan	0,75	Buruk
Stimulasi	0,45	Buruk
Kebaruan	0,70	Dibawah Rata-rata

Berdasarkan Tabel 8 dapat dilihat bahwa aspek daya tarik (*attractiveness*) termasuk pada kategori buruk dengan nilai 0,27. Aspek kejelasan (*perspicuity*) termasuk pada kategori buruk

dengan nilai sebesar 0,55. Aspek efisiensi (*efficiency*) termasuk pada kategori buruk dengan nilai sebesar 0,30. Aspek ketepatan (*dependability*) termasuk pada kategori buruk dengan nilai sebesar 0,75. Aspek stimulasi (*stimulation*) termasuk pada kategori buruk dengan nilai sebesar 0,45. Aspek kebaruan termasuk pada kategori dibawah rata-rata dengan nilai sebesar 0,70. Namun hasil analisis menunjukkan bahwa semua pada aspek perlu ditingkatkan sehingga dapat meningkatkan kualitas pada aplikasi WeTV.

Hasil Uji Think Aloud

Berdasarkan proses Think Aloud yang dilakukan tiap responden, didapatkan ringkasan komentar responden setelah menggunakan aplikasi WeTV sesuai skenario tugas yang telah disusun. Maka dihasilkan daftar permasalahan dan masukan dari aplikasi WeTV, yang dapat dilihat pada Tabel 9 berikut.

Tabel 9. Permasalahan dan Usulan Perbaikan

No	Permasalahan	Usulan Perbaikan
1	Kode verifikasi yang diberikan lama	Dengan mengoptimalkan server yang digunakan agar dapat menampung kapasitas permintaan yang tinggi dan juga menerapkan sistem antrian permintaan
2	Sulit menemukan fitur yang mengelompokkan rating film/series	Sebaiknya penempatan fitur untuk mencari film berdasarkan rating diperjelas karena penempatan sebelumnya masih tersembunyi
3	Penayangan iklan diawal film/series sangat lama	Sebaiknya perlu dipertimbangkan terkait penayangan iklan pada saat akan menonton terutama pada pengguna non-Vip
4	Ukuran List Icon Pada Menu Utama yang kecil	Sebaiknya perlu diperbaiki terkait ukuran fitur list icon pada menu utama agar dapat menyesuaikan dengan ukuran jari setiap pengguna

Rekomendasi perbaikan ini diperoleh berdasarkan analisis yang dilakukan dari evaluasi yang telah dilakukan.

D. KESIMPULAN

Dari hasil evaluasi menyatakan bahwa aplikasi WeTV masih belum efektif dan efisien karena masih terdapat permasalahan dalam pengerjaan tugas pada uji efektivitas dan uji efisiensi. Kemudian dari keenam aspek pengalaman pengguna pada UEQ diperoleh nilai rata-rata aspek kejelasan (perspicuity) termasuk pada kategori buruk dengan nilai sebesar 0,55. Aspek efisiensi (efficiency) termasuk pada kategori buruk dengan nilai sebesar 0,30. Aspek ketepatan (dependability) termasuk pada kategori buruk dengan nilai sebesar 0,75. Aspek stimulasi (stimulation) termasuk pada kategori buruk dengan nilai sebesar 0,45. Aspek kebaruan termasuk pada kategori dibawah rata-rata dengan nilai sebesar 0,70. Kemudian berdasarkan pada hasil pengukuran dengan Think Aloud didapatkan empat permasalahan yang dimana telah diusulkan perbaikannya pada Tabel 9. Adapun usulan yang dihasilkan dari evaluasi ini yaitu usulan perbaikan dan hasil evaluasi pada aplikasi WeTV. Hasil evaluasi dan usulan perbaikan dapat digunakan untuk pengembangan kedepannya beserta dapat dijadikan sebagai salah satu rujukan bagi tim pengembang WeTV pada saat melakukan perbaikan pada aplikasi.

E. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Zulkar Hardiansyah, Cara Daftar dan Langganan Akun VIP WeTV lewat iPhone serta Daftar Harganya", diakses daring pada <https://tekno.kompas.com/read/2021/12/31/10080017/cara-daftar-dan-langganan-akun-vip-wetv-lewat-iphone-serta-daftar-harganya>, 17 Maret 2022.
- [2] Paramitha, A. A. Istr. Ita, Dantes, Gede Rasben, & Indrawan, Gede. (2018). The Evaluation Of Web Based Academic Progress Information System Using Heuristic Evaluation And User Experience Questionnaire (UEQ). Proceedings of the 3rd International Conference on Informatics and Computing, ICIC 2018.
- [3] Gupta, Sugandha. (2015). A Comparative study of Usability Evaluation Methods. International Journal of Computer Trends and Technology, 22(3), 103–106.
- [4] Tantri Fajarini, Putu, Ayu Wirdiani, Ni Kadek, & Arya Dharmaadi, I. Putu. (2020). Evaluasi Portal Berita Online pada Aspek Usability Menggunakan Heurtistic Evaluation dan Think Aloud. Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer; Vol 7, No 5: Oktober 2020DO -

10.25126/Jtiik.2020753587, 7(5), 905–910.

- [5] Putri Ambarwati, & Metty Mustikasari. (2021). Usability Evaluation of the Restaurant Finder Application Using Inspection and Inquiry Methods. *Jurnal Sistem Informasi*, 17(2 SE-Articles), 1–17.
- [6] Dewi, P. W. S., Dantes, G. R., & Indrawan, G. (2020). User Experience Evaluation Of E-Report Application Using Cognitive Walkthrough (CW), Heuristic Evaluation (HE) And User Experience Questionnaire (UEQ). *Journal of Physics: Conference Series*, 1516(1), 1–8.
- [7] Wijaya, I. Nyoman Saputra Wahyu, Santika, Putu Praba, Iswara, Ida Bagus Ary Indra, & Arsana, I. Nyoman Alit. (2021). Analisis dan Evaluasi Pengalaman Pengguna PaTik Bali dengan Metode User Experience Questionnaire (UEQ). *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 8(2), 217–226.
- [8] Schrepp, Martin. (2019). *User Experience Questionnaire Handbook Version 8*.
- [9] Santoso, Harry B., Schrepp, Martin, Yugo Kartono Isal, R., Utomo, Andika Yudha, & Priyogi, Bilih. (2016). Measuring user experience of the student-centered E- learning environment. *Journal of Educators Online*, 13(1), 58–79.
- [10] Mochammad Aldi Kushendriawan, Harry Budi Santoso, Panca O. Hadi Putra, & Martin Schrepp. (2021). Evaluating User Experience of a Mobile Health Application ‘Halodoc’ using User Experience Questionnaire and Usability Testing. *Jurnal Sistem Informasi*, 17(1 SE-Articles), 58–71.
- [11] Schrepp, Martin, Hinderks, Andreas, & Thomaschewski, Jörg. (2017). Construction of a Benchmark for the User Experience Questionnaire (UEQ). *International Journal of Interactive Multimedia and Artificial Intelligence*, 4(4), 40–44.
- [12] Roni, Mochammad Imam Sya', Kharisma, Agi Putra, & Amalia, Faizatul. (2018). Perbandingan Hasil Metode Evaluasi Usability Antara Heuristic Evaluation dengan Think Aloud pada Kasus Web FILKOM APPS untuk Mahasiswa. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(2), 674–678.
- [13] Hendradewa, Andrie Pasca. (2017). Perbandingan Metode Evaluasi Usability (Studi Kasus : Penggunaan Perangkat Smartphone). *Teknoin*.
- [14] Indrawan, Gede, Gunawan, I. Made Agus Oka, & Sariyasa. (2020). The usability evaluation

of academic progress information system (SISKA-NG). *Advances in Science, Technology and Engineering Systems*, 5(2), 460–468.

- [15] Indriyani, Ni Luh Putu Ratih, Dantes, Gede Rasben, & Ernanda, Kadek Yota. (2017). Analisis Kebermanfaatan Website Sekolah Tinggi Pariwisata (Stipar) Triatma Jaya Menggunakan Metode Usability Testing. *International Journal of Natural Science and Engineering*, 1(2), 55–64.
- [16] T. Yuliyana, I. K. R. Arthana, and K. Agustini, “Usability Testing pada Aplikasi POTWIS,” *JST (Jurnal Sains dan Teknologi)*, vol. 8, no. 1, p. 12, 2019, doi: 10.23887/jst-undiksha.v8i1.12081.
- [17] A. M. Ersa, “Usability Evaluation Website E-Government Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online (LAPOR!): Perbandingan Antara Existing Product dan Development Product,” *Uniersitas Indonesia*, 2015.
- [18] M. Schrepp and J. Thomaschewski, “Handbook for the modular extension of the User Experience Questionnaire,” *Mensch & Computer*, pp. 1–19, 2019.
- [19] A. Sularsa and A. S. Prihatmanto, “Evaluasi User Experiences Produk iDigital Museum dengan Menggunakan UEQ,” *Jurnal Teknologi Informasi*, vol. 2, no. 2, pp. 56–62, 2015.
- [20] H. B. Santoso, M. Schrepp, R. Yugo Kartono Isal, A. Y. Utomo, and B. Priyogi, “Measuring user experience of the student-centered E-learning environment,” *Journal of Educators Online*, vol. 13, no. 1, pp. 1–79, 2016.