

Evaluasi User Experience pada Website PMB Universitas Muhammadiyah Brebes Menggunakan Metode User Experience Questionnaire

Hidayatur Rakhmawati^{1*}, Isna Dhiyaa' Assifa², Pandega Lirma Arga³, Pratama Wildan Nur Rohman⁴

¹Fakultas Sains Teknologi dan Kesehatan, Program Studi Sistem Informasi, Universitas Muhammadiyah Brebes, Brebes, Indonesia

Email: ¹ hidayatur@umbs.ac.id, ² isnadiaassifa@gmail.com, ³ lirmaarga79@gmail.com, ⁴ nrrhmnwildan@gmail.com
(*Email Corresponding Author: hidayatur@umbs.ac.id)

Received: May 3, 2026 | Revision: May 4, 2026 | Accepted: May 8, 2026

Abstrak

Transformasi digital di perguruan tinggi menjadikan sistem informasi berbasis *website* sebagai tulang punggung layanan akademik, termasuk pendaftaran mahasiswa baru. Namun kelengkapan teknis semata tidak cukup menjamin kepuasan pengguna; kualitas pengalaman pengguna (*user experience/UX*) memegang peran yang sama pentingnya. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi UX sistem pendaftaran mahasiswa baru Universitas Muhammadiyah Brebes (UMBS) yang beroperasi melalui pmb.umbs.ac.id menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). Pendekatan deskriptif kuantitatif diterapkan dengan melibatkan 80 mahasiswa baru yang telah menuntaskan seluruh tahapan pendaftaran *daring* sebagai responden yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui Google Forms, kemudian diolah menggunakan lembar kerja analisis UEQ resmi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keenam dimensi UEQ, yaitu daya tarik (-0,9219), kejelasan (-0,8589), efisiensi (-0,7000), ketepatan (-0,6031), stimulasi (-0,5513), dan kebaruan (-0,4812), seluruhnya masuk kategori Bad berdasarkan *benchmark* internasional. Daya tarik mencatat nilai terendah, mencerminkan kesan keseluruhan antarmuka yang kurang memuaskan, sementara kebaruan memperoleh nilai relatif tertinggi di antara semua aspek, meskipun tetap dalam kategori yang sama. Temuan ini menegaskan bahwa sistem pendaftaran PMB UMBS memerlukan pembenahan menyeluruh, khususnya pada aspek daya tarik antarmuka dan kejelasan sistem, guna mencapai standar pengalaman pengguna yang memuaskan.

Kata Kunci: User Experience, User Experience Questionnaire, Pendaftaran Mahasiswa Baru, Evaluasi Sistem

Abstract

Digital transformation in higher education has made web-based information systems a critical part of academic services, including student registration. However, technical completeness alone does not guarantee user satisfaction; the quality of user experience (UX) plays an equally decisive role. This study evaluates the UX of the new student registration system at Universitas Muhammadiyah Brebes (UMBS), accessed via pmb.umbs.ac.id, using the User Experience Questionnaire (UEQ) method. A descriptive quantitative approach was adopted, involving 80 new students who had completed the online registration process as respondents selected through purposive sampling. Data were collected via Google Forms, then processed using the standard UEQ analysis worksheet. Results indicate that all six UEQ dimensions, namely attractiveness (-0.9219), perspicuity (-0.8589), efficiency (-0.7000), dependability (-0.6031), stimulation (-0.5513), and novelty (-0.4812), fall in the Bad category based on international benchmarks. Attractiveness scores the lowest, reflecting poor overall impressions of the interface, while novelty scores the highest among all aspects, albeit still inadequate. These findings confirm that the UMBS registration system requires comprehensive redesign, particularly in interface attractiveness and system clarity, to achieve a satisfactory user experience standard.

Keywords: User Experience, User Experience Questionnaire, Student Registration, UMBS, System Evaluation

1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi digital yang berkembang secara pesat telah menjangkau hampir seluruh aspek kehidupan manusia, mulai dari pemenuhan kebutuhan individu, interaksi sosial, hingga pengelolaan kelembagaan, termasuk institusi pendidikan tinggi. *Website* telah menjadi media utama yang dimanfaatkan perguruan tinggi untuk menjangkau publik secara luas, yakni sebagai sekumpulan halaman digital yang saling terhubung dan memuat *konten* berupa teks, gambar, audio, maupun video yang dapat *diakses* melalui jaringan internet. Keunggulan *website* terletak pada kemampuannya menyebarkan informasi secara luas tanpa batasan geografis, mencakup profil institusi, program akademik, hingga mekanisme penerimaan mahasiswa baru, sehingga calon mahasiswa tidak lagi memerlukan kunjungan langsung ke kampus [1][2].

Website Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) menempati posisi strategis sebagai titik pertama interaksi antara institusi dan calon mahasiswa. Tidak sekadar menyajikan informasi, *website* PMB juga berfungsi sebagai platform registrasi *daring* yang memungkinkan proses penerimaan berlangsung secara efisien [2]. Dalam *lanskap* persaingan antar perguruan tinggi yang semakin ketat, kualitas *user experience* (UX) sebuah *website* PMB turut menentukan sejauh mana calon mahasiswa *termotivasi* untuk menuntaskan proses pendaftaran. *Website* yang mengabaikan aspek UX berpotensi menimbulkan hambatan dan frustrasi pada pengguna yang pada akhirnya dapat menggagalkan tujuan utama sistem tersebut.

Sejumlah penelitian terdahulu telah membuktikan relevansi metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) sebagai alat ukur kualitas UX pada sistem digital di lingkungan akademik. Dara Denanta dan Andarwati (2026) menemukan bahwa

seluruh dimensi UEQ pada aplikasi myXL dan myIM3 masuk kategori positif, dengan dimensi kebaruan dan stimulasi diidentifikasi sebagai area yang paling membutuhkan peningkatan [3]. Studi pada sistem informasi akademik Politeknik Kesehatan Kartini Bali (2024) mengungkapkan dimensi kebaruan memperoleh skor paling rendah yakni 0,420 meskipun seluruh dimensi menunjukkan hasil positif [4]. Evaluasi pada aplikasi PMB STAIS Sumbawa (2024) menunjukkan efisiensi sebagai dimensi tertinggi dengan skor 1,663, sedangkan ketepatan berada pada posisi terendah dengan skor 1,262, mengisyaratkan perlunya penguatan pada aspek keandalan sistem [5].

Meskipun kajian-kajian tersebut memberikan kontribusi signifikan, sejumlah kesenjangan penelitian masih belum terjawab (*research gap*). Pertama, mayoritas studi menitikberatkan pada sistem informasi akademik yang bersifat berulang, sementara sistem PMB memiliki *karakteristik* berbeda berupa alur proses yang *linear*, *sekuensial*, dan terikat waktu. Kedua, belum terdapat kajian yang secara khusus mengukur kualitas UX *website* PMB di perguruan tinggi swasta kawasan Brebes menggunakan instrumen UEQ. Ketiga, *absennya* data evaluasi UX yang sistematis mengakibatkan pengelola sistem tidak memiliki landasan yang kuat dalam menetapkan prioritas pengembangan berbasis bukti empiris [6]. Oleh karena itu, penelitian ini mengusulkan evaluasi UX *website* PMB UMBS menggunakan metode UEQ guna menghasilkan data terukur yang dapat dijadikan dasar perbaikan sistem secara terarah dan berbasis bukti empiris.

Berdasarkan *permasalahan* pengalaman pengguna *website* di Universitas Muhammadiyah Brebes (UMBS) merupakan perguruan tinggi yang resmi berdiri pada September 2024 sebagai transformasi *kelembagaan* dari STIMIK MPB, dengan *website* PMB yang dapat *diakses* pada laman <https://pmb.umbs.ac.id/> Platform tersebut mengakomodasi tiga jalur pendaftaran yakni Kelas Reguler, Kelas *Hybrid*, dan Kelas *Internship* melalui tiga gelombang penerimaan setiap tahunnya. Namun sejak *dioperasikan*, *website* ini belum pernah menjalani evaluasi formal terhadap kualitas pengalaman pengguna dalam menggunakannya. Kondisi ini mengakibatkan pengelola tidak memiliki data objektif terkait tingkat kemudahan dan *kenyamanan* sistem. Permasalahan seperti ketidakjelasan alur navigasi dan penyajian informasi yang kurang terstruktur berpotensi menghambat pengguna dalam menyelesaikan proses pendaftaran, yang pada akhirnya berdampak negatif terhadap daya saing institusi dalam perekrutan mahasiswa baru..

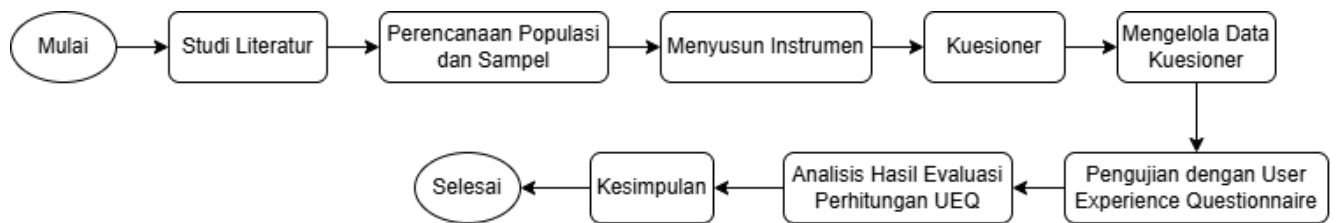
Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada pendekatannya yang secara komprehensif mengevaluasi kualitas *user experience* *website* PMB UMBS dengan mengintegrasikan hasil pengukuran UEQ dan analisis kebutuhan spesifik calon mahasiswa di wilayah Brebes. Penelitian ini hadir untuk mengisi celah literatur yang belum terpenuhi mengenai standar UX *website* PMB pada perguruan tinggi swasta di daerah, sekaligus *berkontribusi* pada upaya pemerataan kualitas layanan digital yang *inklusif* dan merata. Lebih jauh, penelitian ini juga menghasilkan rekomendasi perbaikan antarmuka yang *dikontekstualisasikan* dengan tingkat *literasi* digital pengguna di wilayah tersebut, sehingga solusi yang diusulkan bersifat aplikatif dan relevan secara lokal.

Penelitian ini bertujuan menganalisis dan mengevaluasi kualitas *user experience website* PMB UMBS melalui pengukuran enam dimensi UEQ, meliputi daya tarik (*attractiveness*), kejelasan (*perspicuity*), efisiensi (*efficiency*), ketepatan (*dependability*), stimulasi (*stimulation*), dan kebaruan (*novelty*). Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada evaluasi komprehensif yang mengintegrasikan skor UEQ dengan analisis kebutuhan spesifik calon mahasiswa di wilayah Brebes, guna mengisi celah literatur mengenai standar UX *website* PMB pada perguruan tinggi swasta di daerah. Secara teoretis, penelitian ini memperkaya khazanah keilmuan di bidang Interaksi Manusia dan Komputer (IMK). Secara praktis, temuannya diharapkan menjadi pijakan bagi pengelola *website* PMB UMBS maupun institusi serupa dalam melakukan perbaikan yang terukur, guna mewujudkan layanan digital perguruan tinggi yang lebih responsif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna..

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Pendekatan dan Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, yaitu pendekatan yang secara sistematis mendeskripsikan dan menganalisis suatu fenomena berdasarkan data numerik yang dikumpulkan dari responden[7]. Pendekatan ini dipilih karena *User Experience Questionnaire* (UEQ) menghasilkan data kuantitatif berupa skor pada skala *Likert* 1-7 yang dapat diolah secara statistik untuk mengukur kualitas pengalaman pengguna secara objektif. Objek penelitian adalah sistem pendaftaran mahasiswa baru UMBS yang dapat diakses melalui laman pmb.umbs.ac.id. Alur keseluruhan proses penelitian dirangkum pada Gambar 1.



Gambar 1. Alur Metodologi Penelitian

Gambar 1 menggambarkan tahapan penelitian secara berurutan yang dimulai dari studi literatur, dilanjutkan dengan perencanaan populasi dan sampel, penyusunan instrumen *kuesioner*, pengelolaan data *kuesioner*, pengujian menggunakan *User Experience Questionnaire*, analisis hasil evaluasi perhitungan UEQ, hingga *penarikan kesimpulan*.

2.2 Studi Literatur

Penelitian diawali dengan penggalan literatur yang mendalam, mencakup teori, konsep dasar, dan temuan riset terdahulu yang berkaitan dengan evaluasi UX menggunakan metode UEQ. Sumber yang dikaji meliputi artikel jurnal ilmiah dan *prosiding* dari pangkalan data *bereputasi*, dengan tujuan membangun *pijakan teoritis* yang kokoh sebelum penelitian lapangan dilaksanakan. Studi literatur ini juga mencakup penelusuran permasalahan UX yang umum ditemui pada sistem informasi berbasis web di lingkungan perguruan tinggi, serta kajian terhadap instrumen pengukuran UX yang telah terstandarisasi secara internasional. Selain itu, penelusuran terhadap penelitian-penelitian terdahulu yang menggunakan UEQ pada sistem serupa dilakukan untuk mengidentifikasi pola temuan dan membandingkan hasilnya dengan sistem PMB UMBS.

2.3 Perencanaan Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa baru UMBS yang pernah menggunakan sistem PMB untuk keperluan pendaftaran melalui pmb.umbs.ac.id. Pemilihan sampel dilakukan melalui teknik *purposive sampling*, yaitu penentuan responden berdasarkan kriteria relevan[8], yaitu mahasiswa yang telah menuntaskan semua tahapan pendaftaran *daring* pada tahun akademik 2024 dan 2025. Dari proses ini diperoleh 80 responden yang *datanya* dianalisis dalam penelitian ini. Jumlah ini melampaui jumlah responden yang digunakan pada studi-studi sebelumnya sehingga meningkatkan *reliabilitas* hasil.

2.4 Menyusun Instrumen Kuesioner

Instrumen penelitian dikembangkan mengacu pada kerangka baku UEQ yang digagas oleh Schrepp dkk[9]. *Kuesioner* memuat 24 butir pernyataan dalam format semantik diferensial berskala 1-7, terdistribusi ke dalam enam aspek masing-masing empat *item*: daya tarik (*attractiveness*), kejelasan (*perspicuity*), efisiensi (*efficiency*), ketepatan (*dependability*), stimulasi (*stimulation*), dan kebaruan (*novelty*)[10]. Sebelum digunakan di lapangan, instrumen diuji *kelayakannya*; seluruh butir dinyatakan valid karena nilai *r* hitung melampaui *r* tabel, dan instrumen dinilai *reliabel* karena koefisien *Cronbach Alpha* melebihi ambang batas 0,70.

2.5 Mengelola Data Kuesioner

Penyebaran *kuesioner* UEQ dilaksanakan secara *daring* melalui platform Google Forms kepada 80 responden yang memenuhi kriteria pada periode Maret-April 2025. Pengelolaan data melewati tiga tahap utama: pertama, verifikasi dan pembersihan data untuk memastikan tidak ada jawaban yang tidak lengkap; kedua, transformasi nilai, yaitu setiap skor mentah pada skala 1-7 dikurangi 4 sehingga menghasilkan nilai dalam rentang -3 hingga +3 sesuai prosedur standar UEQ; ketiga, pengelompokan tiap butir ke dalam aspek UEQ yang sesuai. Seluruh pengolahan data memanfaatkan lembar kerja analisis UEQ resmi yang tersedia di ueq-online.org[11].

2.6 Pengujian dengan User Experience Questionnaire

Penyebaran *kuesioner* UEQ dilaksanakan secara *daring* melalui platform Google Forms kepada responden yang memenuhi kriteria. Para responden diminta menilai pengalaman mereka menggunakan sistem pendaftaran PMB UMBS melalui 24 butir *User Experience Questionnaire* berskala 1-7[12]. Seluruh data dari 80 responden diperiksa kelengkapannya terlebih dahulu sebelum memasuki tahap analisis lebih lanjut.

Skala penilaian yang digunakan dalam instrumen UEQ mengacu pada format semantik diferensial dengan rentang 1 hingga 7[13]. Setiap butir terdiri dari dua kata sifat berlawanan di masing-masing ujung skala[14]. Tabel 5 berikut menyajikan interpretasi skala tersebut beserta kategori penilaian yang digunakan untuk menentukan kualitas setiap aspek UEQ.

Tabel 5. Skala Interpretasi Nilai UEQ

Nilai Rata-rata	Kategori <i>Benchmark</i>	Interpretasi Skala	Keterangan
> 0,8	Excellent / Good	Positif	Produk dinilai baik oleh pengguna
-0,8 s.d. 0,8	Above Average / Below Average	Netral	Tidak ada evaluasi yang jelas terhadap kualitas aspek
< -0,8	Bad	Negatif	Produk dinilai buruk oleh pengguna

Tahap analisis dimulai dengan menghitung nilai rata-rata setiap butir dan setiap aspek UEQ berdasarkan formula standar. Nilai rata-rata tiap aspek UEQ diturunkan melalui rumus:

$$x\text{-bar aspek} = (\text{Sigma } xi) / n$$

$$xi = \text{nilai asli item ke-}i - 4$$

Di mana xi merupakan nilai *terkoreksi* setiap *item* yang diperoleh dengan mengurangkan nilai asli dengan 4 agar *rentangnya* beralih ke -3 hingga +3, sedangkan n adalah jumlah responden. Rentang interpretasi yang digunakan adalah: nilai di atas 0,8 *dikategorikan* positif, nilai antara -0,8 dan 0,8 *dikategorikan* netral, dan nilai di bawah -0,8 *dikategorikan* negatif. Hasil akhir setiap aspek *diposisikan* pada salah satu dari lima kategori *benchmark* internasional UEQ, yaitu *excellent*, *good*, *above average*, *below average*, dan *bad*[15].

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Profil Responden

Pengumpulan data dilangsungkan secara daring sepanjang bulan Maret-April 2025 menggunakan platform Google Forms. Sebanyak 80 mahasiswa baru UMBS yang telah merampungkan seluruh tahapan pendaftaran via sistem PMB turut berpartisipasi sebagai responden. Mayoritas berasal dari tahun akademik 2024 (48,75%) dan 2025 (46,25%), dengan distribusi program studi yang beragam seperti terlihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Program Studi

No.	Program Studi	Jumlah Responden
1	Sistem Informasi	26
2	Teknik <i>Informatika</i>	22
3	PGSD	15
4	Penjas	6
5	Kesmas	6
6	Manajemen	4
7	Pendidikan Bahasa Inggris	1
	Total	80

Tabel 1 memperlihatkan bahwa responden didominasi oleh mahasiswa program studi Sistem Informasi (32,5%) dan Teknik *Informatika* (27,5%), yang memiliki keakraban lebih tinggi terhadap antarmuka digital. *Keberagaman* program studi responden memperkaya perspektif evaluasi dari pengguna dengan latar belakang yang berbeda-beda.

3.2 Transformasi dan Perhitungan Nilai Rata-rata per *Item*

Mengacu pada ketentuan baku UEQ, setiap nilai mentah dikurangi angka 4 untuk menghasilkan skor *terkoreksi* dalam rentang -3 hingga +3 sesuai rumus $xi = \text{nilai asli} - 4$. Skor 0 bermakna respons netral, skor positif menandakan pengalaman baik, dan skor negatif menandakan pengalaman kurang memuaskan. Tabel 2 menampilkan hasil lengkap perhitungan untuk ke-24 *item* UEQ dari 80 responden.

Tabel 2. Perhitungan Nilai Rata-rata per Item UEQ (n = 80)

No.	Aspek	Pertanyaan	n	Σ Asli	\bar{x} Asli	\bar{x} Terkoreksi
1	Daya Tarik	Kesan keseluruhan	80	230	2.8750	-1.1250
2	Daya Tarik	Menarik tampilan	80	249	3.1125	-0.8875
3	Daya Tarik	Nyaman digunakan	80	254	3.1750	-0.8250
4	Daya Tarik	Menyukai sistem	80	252	3.1500	-0.8500
5	Kejelasan	Mudah dipahami	80	242	3.0250	-0.9750
6	Kejelasan	Mudah dipelajari	79	249	3.1519	-0.8481
7	Kejelasan	Jelas informasinya	80	273	3.4125	-0.5875
8	Kejelasan	Memahami alur	80	238	2.9750	-1.0250
9	Efisiensi	Cepat menyelesaikan	80	263	3.2875	-0.7125
10	Efisiensi	Membantu efisien	80	278	3.4750	-0.5250
11	Efisiensi	Praktis digunakan	80	260	3.2500	-0.7500
12	Efisiensi	Fitur optimal	80	255	3.1875	-0.8125
13	Ketepatan	Dapat diandalkan	80	269	3.3625	-0.6375
14	Ketepatan	Stabil tanpa gangguan	80	273	3.4125	-0.5875
15	Ketepatan	Aman digunakan	80	279	3.4875	-0.5125
16	Ketepatan	Respons konsisten	80	266	3.3250	-0.6750
17	Stimulasi	Menarik & memotivasi	80	269	3.3625	-0.6375
18	Stimulasi	Menyenangkan digunakan	79	284	3.5949	-0.4051
19	Stimulasi	Inovatif	80	267	3.3375	-0.6625
20	Stimulasi	Tidak membosankan	80	280	3.5000	-0.5000
21	Kebaruan	Kreatif desain	80	279	3.4875	-0.5125
22	Kebaruan	Modern	80	280	3.5000	-0.5000
23	Kebaruan	Unik tampilan	80	276	3.4500	-0.5500
24	Kebaruan	Pengalaman baru	80	291	3.6375	-0.3625

Dari Tabel 2 terlihat bahwa seluruh item UEQ memperoleh nilai rata-rata terkoreksi negatif, dengan item P1 (Kesan keseluruhan) mencatat nilai terendah (-1,1250) dan item P24 (Pengalaman baru) mencatat nilai paling tinggi (-0,3625). Item pada aspek daya tarik dan kejelasan cenderung memiliki nilai lebih rendah dibandingkan aspek stimulasi dan kebaruan.

3.3 Perhitungan Nilai Rata-rata per Aspek UEQ

Rata-rata setiap aspek dihitung sebagai rata-rata dari keempat *item* yang membentuk aspek tersebut, menggunakan rumus \bar{x} aspek = $(\bar{x}$ item1 + \bar{x} item2 + \bar{x} item3 + \bar{x} item4) / 4. Tabel 3 menyajikan hasil lengkapnya, termasuk standar deviasi (σ) dan *confidence interval* pada tingkat kepercayaan 95% (CI±).

Tabel 3. Perhitungan Nilai Rata-rata per Aspek UEQ

No.	Aspek UEQ	\bar{x} Aspek	σ	CI±	Interpretasi
1	Daya Tarik (<i>Attractiveness</i>)	-0.9219	0.9486	±0.2079	Negatif
2	Kejelasan (<i>Perspicuity</i>)	-0.8589	1.0320	±0.2261	Negatif
3	Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	-0.7000	1.0433	±0.2286	Netral

4	Ketepatan (Dependability)	-0.6031	1.0242	±0.2244	Netral
5	Stimulasi (Stimulation)	-0.5513	1.0262	±0.2249	Netral
6	Kebaruan (Novelty)	-0.4812	1.0353	±0.2269	Netral

Sebagai ilustrasi perhitungan manual, berikut contoh untuk aspek Daya Tarik:

$$x\text{-bar Daya Tarik} = (-1,1250 + -0,8875 + -0,8250 + -0,8500) / 4 = -3,6875 / 4 = -0,9219$$

Nilai $x\text{-bar}$ = -0,9219 berada di bawah -0,8, sehingga *dikategorikan* negatif pada skala interpretasi UEQ. Bila dibandingkan dengan data *benchmark* internasional, nilai ini jatuh jauh di bawah ambang batas minimum kategori *Below Average* ($\geq 0,48$), sehingga masuk dalam kategori Bad.

3.4 Perbandingan dengan Benchmark Internasional UEQ

Nilai rata-rata setiap aspek *diperbandingkan* dengan data *benchmark* internasional UEQ yang disusun berdasarkan 452 studi dengan total lebih dari 20.000 responden. Hasilnya terangkum pada Tabel 4 berikut.

Tabel 4. Perbandingan Nilai UEQ dengan Benchmark Internasional

Aspek UEQ	\bar{x} Penelitian	Batas <i>Excellent</i>	Batas <i>Good</i>	Batas <i>Above Avg</i>	Batas <i>Below Avg</i>	Kategori
Daya Tarik (<i>Attractiveness</i>)	-0.9219	≥ 1.78	≥ 1.48	≥ 0.88	≥ 0.48	Bad
Kejelasan (<i>Perspicuity</i>)	-0.8589	≥ 1.73	≥ 1.31	≥ 0.69	≥ 0.19	Bad
Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	-0.7000	≥ 1.65	≥ 1.24	≥ 0.66	≥ 0.22	Bad
Ketepatan (<i>Dependability</i>)	-0.6031	≥ 1.55	≥ 1.17	≥ 0.64	≥ 0.20	Bad
Stimulasi (<i>Stimulation</i>)	-0.5513	≥ 1.57	≥ 1.08	≥ 0.45	≥ 0.00	Bad
Kebaruan (<i>Novelty</i>)	-0.4812	≥ 1.33	≥ 0.82	≥ 0.20	≥ -0.30	Bad

Tabel 4 menunjukkan bahwa jarak antara nilai yang diperoleh sistem PMB UMBS dengan ambang batas kategori terendah (*Below Average*) sangat jauh pada setiap aspek. Aspek daya tarik misalnya, membutuhkan peningkatan sebesar sekitar 1,37 *poin* hanya untuk mencapai kategori *Below Average*, sementara aspek kebaruan membutuhkan peningkatan sekitar 0,18 *poin*. Kondisi ini menggambarkan betapa besarnya *gap* antara kualitas UX sistem saat ini dengan standar minimal yang diterima secara internasional. Hal ini menegaskan bahwa perbaikan yang dibutuhkan bukan sekadar penyempurnaan minor, melainkan intervensi desain yang menyeluruh dan *terstruktur* pada seluruh lapisan sistem.

3.5 Analisis Hasil Evaluasi Perhitungan UEQ

Tabel 4 memperlihatkan bahwa keenam aspek UEQ sistem pendaftaran mahasiswa baru UMBS seluruhnya masuk kategori Bad berdasarkan *benchmark* internasional. Hasil ini merupakan temuan yang cukup *signifikan* karena menunjukkan bahwa secara menyeluruh, pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem PMB UMBS berada di bawah standar minimum yang dapat diterima. Daya tarik (*Attractiveness*) mencatat nilai paling rendah (-0,9219), mengisyaratkan bahwa

pengguna memiliki kesan negatif secara keseluruhan terhadap tampilan dan antarmuka sistem. Di sisi lain, kebaruan (Novelty) memperoleh nilai relatif paling tinggi di antara semua aspek (-0,4812), meski tetap dalam kategori Bad. Temuan ini sejalan dengan penelitian *Tarigan dkk.* (2023) yang menekankan pentingnya evaluasi berbasis data empiris untuk menetapkan prioritas pengembangan *website* PMB di perguruan tinggi.

Hasil ini berbeda dari temuan mayoritas studi sebelumnya yang umumnya masih memperoleh nilai positif pada sebagian besar aspek. Pada penelitian Ariwanta *dkk.* (2024) pada sistem informasi akademik Politeknik Kesehatan Kartini Bali, seluruh aspek masih berkategori positif dengan skor kebaruan terendah sebesar 0,420. Penelitian pada aplikasi myXL dan myIM3 oleh Ceza, Denanta, dan Andarwati (2026) juga menunjukkan seluruh parameter berada dalam kategori positif dengan aspek kegunaan myXL mencapai skor 1,82. Evaluasi pada aplikasi PMB STAIS Sumbawa (2024) pun menunjukkan efisiensi sebagai dimensi tertinggi dengan skor 1,663 dan seluruh aspek berada dalam rentang positif. Perbedaan yang mencolok antara penelitian ini dan studi-studi sebelumnya mengindikasikan bahwa permasalahan UX pada sistem PMB UMBS lebih mendasar dan bersifat *sistemik*, sehingga memerlukan penanganan yang lebih menyeluruh, tidak hanya pada satu atau dua aspek tertentu saja. Kondisi ini dapat dipahami mengingat UMBS merupakan institusi yang relatif baru berdiri pada September 2024 dan sistem *PMB-nya* belum pernah menjalani proses evaluasi dan penyempurnaan berbasis pengguna secara formal sebelumnya.

Pada aspek kejelasan (*Perspicuity*) dengan nilai -0,8589, pengguna mengalami hambatan yang cukup serius dalam memahami alur pendaftaran. Item yang mencatat nilai terendah dalam aspek ini adalah "Mudah dipahami" (-0,9750) dan "Memahami alur" (-1,0250), yang menunjukkan bahwa navigasi dan struktur informasi pada *website* PMB UMBS tidak cukup intuitif bagi pengguna baru. Banyak responden mengindikasikan bahwa tampilan kurang spesifik dan alur pendaftaran membingungkan, terutama saat berpindah dari satu tahapan ke tahapan berikutnya. Kondisi ini berpotensi menyebabkan calon mahasiswa meninggalkan proses pendaftaran di tengah jalan, yang berdampak langsung pada tingkat konversi pendaftar. Nilai efisiensi (*Efficiency*) yang rendah (-0,7000) mengindikasikan bahwa proses pendaftaran membutuhkan waktu lebih lama dari yang seharusnya. Item "Fitur optimal" mencatat nilai terendah dalam aspek ini (-0,8125), mencerminkan bahwa *fitur-fitur* yang tersedia belum *dimaksimalkan* untuk mempercepat proses. Desain alur yang kurang optimal memaksa pengguna melakukan langkah-langkah yang tidak perlu atau mengulang tahapan tertentu akibat minimnya panduan yang tersedia. Aspek ketepatan (Dependability) dengan nilai -0,6031 menunjukkan bahwa pengguna juga merasakan kurangnya keandalan sistem selama proses pendaftaran. Item "Dapat diandalkan" (-0,6375) dan "Respons konsisten" (-0,6750) menjadi *sub-aspek* yang paling *bermasalah*, konsisten dengan keluhan responden mengenai *website* yang kadang mengalami *error* dan *loading* yang lambat. Ketidakstabilan ini secara langsung mempengaruhi kepercayaan pengguna terhadap sistem dan menimbulkan kekhawatiran terkait keamanan data yang diinputkan. Aspek stimulasi (*Stimulation*) dengan nilai -0,5513 mengindikasikan bahwa pengguna tidak merasakan motivasi atau antusiasme dalam menggunakan sistem. Item "Menarik dan memotivasi" (-0,6375) dan "Inovatif" (-0,6625) mencatat nilai lebih rendah dibanding "Menyenangkan digunakan" (-0,4051) dan "Tidak membosankan" (-0,5000), yang berarti elemen-elemen yang seharusnya mendorong pengguna untuk terus *berinteraksi* dengan sistem justru tidak *tersampaikan* dengan baik. Aspek kebaruan (Novelty) meskipun memperoleh nilai tertinggi di antara semua aspek (-0,4812), tetap berada dalam kategori Bad. Hal ini menarik karena menunjukkan bahwa pengguna setidaknya *mempersiapkan* adanya beberapa elemen desain yang relatif segar, namun belum cukup menonjol untuk mengangkat keseluruhan pengalaman pengguna ke level yang memuaskan. Item "Pengalaman baru" (-0,3625) mencatat nilai paling tinggi dalam aspek ini, mengisyaratkan bahwa bagi sebagian pengguna, sistem ini memberikan pengalaman yang sedikit berbeda dari sistem-sistem yang pernah mereka gunakan sebelumnya.

Ditinjau dari perspektif *kontekstual*, *karakteristik* pengguna juga turut *berkontribusi* terhadap hasil evaluasi ini. Sebagian besar responden berasal dari program studi Sistem Informasi (32,5%) dan Teknik *Informatika* (27,5%), yang secara *teoritis* memiliki *literasi* digital lebih tinggi dibanding pengguna umum. Fakta bahwa bahkan pengguna dengan latar belakang teknis *sekalipun* memberikan penilaian negatif terhadap seluruh aspek UEQ memperkuat kesimpulan bahwa permasalahan bukan terletak pada kompetensi pengguna, melainkan pada desain dan kualitas sistem itu sendiri. Temuan ini memiliki implikasi strategis yang *signifikan* bagi pengelola *website* PMB UMBS. Selain itu, distribusi responden yang mencakup berbagai program studi dengan tingkat *literasi* digital yang beragam memberikan gambaran yang lebih *holistik* tentang pengalaman pengguna yang sesungguhnya di lapangan.

Berdasarkan keseluruhan temuan di atas, rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan kepada pengelola sistem PMB UMBS meliputi beberapa prioritas berikut. Pertama, *perancangan* ulang antarmuka (*interface redesign*) perlu menjadi agenda utama, dengan mengadopsi prinsip-prinsip desain yang berpusat pada pengguna (*user-centered design*) dan *mengintegrasikan* elemen visual yang lebih menarik, konsisten, dan modern. Penggunaan palet warna yang harmonis, tipografi yang mudah dibaca, serta tata letak yang *terstruktur* dapat secara *signifikan* meningkatkan skor daya tarik. Kedua, penyederhanaan dan restrukturisasi alur pendaftaran perlu dilakukan agar setiap tahapan menjadi lebih intuitif dan mudah dipahami oleh calon mahasiswa dari berbagai latar belakang. Penambahan *indikator progres* (*progress bar*), *breadcrumb* navigasi, dan petunjuk *kontekstual* (*contextual tooltip*) pada setiap langkah pendaftaran akan sangat membantu meningkatkan nilai kejelasan sistem. Ketiga, peningkatan stabilitas teknis dan *optimasi* kecepatan *loading* halaman harus menjadi prioritas dari sisi infrastruktur, mengingat aspek ketepatan mencatat nilai negatif yang mengindikasikan adanya permasalahan keandalan sistem. Penerapan teknik *caching*, *optimasi database query*, dan pengujian beban (*load testing*) secara berkala dapat membantu meningkatkan konsistensi respons sistem. Keempat, pengembangan *fitur-fitur* inovatif seperti simulasi

biaya pendaftaran, panduan video interaktif, *chatbot* berbasis kecerdasan buatan untuk menjawab pertanyaan umum, serta *visualisasi progres* pendaftaran secara *real-time* akan *berkontribusi* pada peningkatan aspek stimulasi dan kebaruan. Kelima, pelaksanaan pengujian kegunaan (*usability testing*) secara berkala dengan melibatkan calon mahasiswa baru dari berbagai jalur pendaftaran perlu *diintegrasikan* ke dalam siklus pengembangan sistem, sehingga umpan balik pengguna dapat *ditransformasi* menjadi perbaikan yang terukur dan berkelanjutan. Implementasi kelima rekomendasi tersebut secara sistematis dan terencana diharapkan mampu mengangkat kualitas UX website PMB UMBS ke level Above Average atau bahkan Good berdasarkan benchmark internasional UEQ pada evaluasi berikutnya.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini berhasil mengevaluasi *user experience* sistem pendaftaran mahasiswa baru UMBS melalui *pmb.umbs.ac.id* menggunakan metode UEQ dengan melibatkan 80 responden dari berbagai program studi. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh enam dimensi UEQ, yaitu daya tarik (-0,9219), kejelasan (-0,8589), efisiensi (-0,7000), ketepatan (-0,6031), stimulasi (-0,5513), dan kebaruan (-0,4812), seluruhnya masuk dalam kategori Bad berdasarkan benchmark internasional. Daya tarik merupakan aspek dengan nilai terendah, mencerminkan kesan keseluruhan antarmuka yang negatif, sementara kebaruan memperoleh nilai relatif tertinggi di antara semua aspek *meskipun* tetap dalam kategori Bad. Temuan ini menegaskan bahwa sistem pendaftaran PMB UMBS memerlukan pembenahan menyeluruh yang tidak hanya berfokus pada perbaikan teknis, tetapi juga mencakup perancangan ulang antarmuka, penyederhanaan alur, dan peningkatan elemen-elemen inovatif. Berbeda dari studi-studi sebelumnya yang umumnya menemukan nilai positif pada sebagian besar aspek, seluruh dimensi pada sistem PMB UMBS berada di bawah ambang batas internasional, menandakan urgensi perbaikan yang lebih komprehensif. Aspek daya tarik dan kejelasan perlu mendapatkan perhatian prioritas mengingat keduanya mencatat skor paling rendah dan langsung berkaitan dengan kesan pertama serta kemudahan penggunaan bagi calon mahasiswa baru. Keterbatasan penelitian ini terletak pada metode pengumpulan data yang sepenuhnya *daring* sehingga tidak memungkinkan *observasi* langsung terhadap perilaku pengguna. Penelitian lanjutan disarankan untuk *mengintegrasikan* metode UEQ dengan pendekatan kualitatif seperti wawancara mendalam atau pengujian kegunaan berbasis tugas, agar rekomendasi perbaikan yang dihasilkan lebih terarah dan komprehensif. Selain itu, evaluasi ulang *pasca-perbaikan* sangat *direkomendasikan* untuk mengukur efektivitas intervensi desain yang dilakukan oleh pengelola sistem PMB UMBS.

REFERENCES

- [1] B. Laugwitz, T. Held, and M. Schrepp, "Construction and evaluation of a user experience questionnaire," *Lect. Notes Comput. Sci. (including Subser. Lect. Notes Artif. Intell. Lect. Notes Bioinformatics)*, vol. 5298 LNCS, pp. 63–76, 2008, doi: 10.1007/978-3-540-89350-9_6.
- [2] A. Adnan and R. I. Ndaumanu, "Penerapan End User Computing Satisfaction (Eucs) Dalam Evaluasi Kepuasan Pengguna Website Penerimaan Mahasiswa Baru," *J. Sains Komput. dan Teknol. Inf.*, vol. 7, no. 1, pp. 41–46, 2024, doi: 10.33084/jsakti.v7i1.8598.
- [3] R. Ceza, D. Denanta, and M. Andarwati, "Evaluasi UI / UX pada Aplikasi myXL dan myIM3 Menggunakan Metode UEQ +," vol. 4, no. 3, pp. 1886–1894, 2026.
- [4] I. P. Y. Agus Ariwanta, I. M. A. O. Gunawan, and G. Indrawan, "Evaluasi User Experience Sistem Informasi Akademik Pada Website mahasiswa.pkkb.ac.id Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ)," *J. Inf. Syst. Res.*, vol. 5, no. 2, pp. 363–373, 2024, doi: 10.47065/josh.v5i2.4490.
- [5] U. T. Sumbawa, "Informatika, Universitas Teknologi Sumbawa," vol. 2, no. 1, pp. 7–12, 2024.
- [6] E. N. Tarigan, Dedy Agung Prabowo, and Resad Setyadi, "Analisis Perbandingan Webqual dan E-Servqual Terhadap Website PMB ITTP," *Pixel J. Ilm. Komput. Graf.*, vol. 16, no. 2, pp. 14–25, 2023, doi: 10.51903/pixel.v16i2.1239.
- [7] H. S. Rasio and S. R. Perdana, "Jurnal Politeknik Caltex Riau Evaluasi User Experience Sistem Informasi Akademik Mahasiswa pada Perguruan Tinggi Menggunakan User Experience Questionnaire," *J. Komput. Terap.*, vol. 6, no. 1, pp. 69–78, 2020, [Online]. Available: <https://jurnal.pcr.ac.id/index.php/jkt/>
- [8] G. Manga, A. R. Musha, Andi Irmayana, and Nurul Aini, "Analisis User Experience Website Pertukaran Mahasiswa Merdeka Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)," *Digit. Transform. Technol.*, vol. 5, no. 1, pp. 33–40, 2025, doi: 10.47709/digitech.v5i1.5659.
- [9] A. A. G. K. E. Putra, H. M. Az-zahra, and D. Pramono, "Evaluasi dan Perbaikan User Experience pada Situs Web Sistem Informasi Mahasiswa Online (SIMON) Universitas Warmadewa menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) dan Human Centered Design (HCD)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 6, no. 8, pp. 3828–3837, 2022, [Online]. Available: <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/11447/5073>
- [10] A. I. Fauzi, M. Tri Ananta, and L. Fanani, "Evaluasi User Experience pada Website QRIS.id dengan menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 7, no. 1, pp. 446–450, 2023, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [11] A. D. Savitri and C. I. Ratnasari, "Implementasi User Experience Questionnaire (UEQ) untuk Mengevaluasi

- Pengalaman Pengguna pada UI RAS,” vol. 4, no. 3, pp. 1352–1361, 2023, doi: 10.30865/klik.v4i3.1444.
- [12] U. Fariha, E. Saputra, M. L. Hamzah, and M. Fronita, “Evaluasi User Experience terhadap Aplikasi OVO menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ),” *Sist. J. Sist. Inf.*, vol. 13, no. 1, pp. 2222–2236, 2024.
- [13] J. Inkofar, “1, 2, 3*,” vol. 7, no. 2, pp. 135–141, 2023.
- [14] A. P. Y. Putra, S. S. Maesaroh, and M. D. Ar Ridlo, “Evaluasi dan Perbaikan UI/UX Menggunakan UEQ dan Lean UX pada Aplikasi Livin’ by Mandiri,” *J. Minfo Polgan*, vol. 14, no. 1, pp. 981–994, 2025, doi: 10.33395/jmp.v14i1.14945.
- [15] M. Schrepp, A. Hinderks, J. Thomaschewski, and S. A. P. Ag, “Construction of a Benchmark for the User Experience Questionnaire (UEQ),” vol. 4, pp. 40–44, 2017, doi: 10.9781/ijimai.2017.445.