

Evaluasi UI/UX pada Aplikasi myXL dan myIM3 Menggunakan Metode UEQ+

Regita Ceza Dara Denanta^{1,*}, Mardiana Andarwati²

^{1,2} Fakultas Teknologi Informasi, Sistem Informasi, Universitas Merdeka Malang, Malang, Indonesia

Email: ^{1*}regitaceza@email.com, ²mardiana.andarwati@unmer.ac.id

(* Email Corresponding Author: *regitaceza@gmail.com)

Received: December 27, 2025 | Revision: January 8, 2026 | Accepted: January 8, 2026

Abstrak

Perkembangan aplikasi layanan telekomunikasi digital menuntut penyedia layanan untuk memastikan kualitas *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) yang optimal agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Walaupun aplikasi myXL dan myIM3 banyak digunakan di Indonesia, masih ada sejumlah keluhan terkait pengalaman pengguna dan tampilan antarmuka pengguna. Penelitian ini menggunakan metode *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+) yang dipadukan dengan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengevaluasi dan membandingkan kualitas antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) dari aplikasi myXL dan myIM3 berdasarkan persepsi pengguna di Kota Malang. Data dikumpulkan melalui kuesioner daring yang kemudian dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan tingkat pengalaman pengguna dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua aplikasi secara umum telah memberikan pengalaman pengguna yang positif. Akan tetapi, aplikasi myXL menunjukkan bahwa pengalaman pengguna yang relatif lebih baik pada sebagian besar aspek, sedangkan aplikasi myIM3 unggul dalam kemudahan pemahaman penggunaan aplikasi. Berdasarkan hasil analisis IPA, bahwa aspek kebaruan pada myXL dan aspek stimulasi interaksi pada myIM3 menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan. Hasil ini memberikan ringkasan strategis tentang kelebihan dan kekurangan masing-masing aplikasi dan dapat digunakan sebagai landasan bagi pengembang untuk menciptakan peningkatan antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) yang lebih berfokus pada pengguna.

Kata Kunci: *User Experience Questionnaire Plus*, *Importance Performance Analysis*, *User Interface*, *User Experience*, Aplikasi Telekomunikasi

Abstract

The development of digital telecommunications service applications requires service providers to ensure optimal *User Interface* (UI) and *User Experience* (UX) quality in order to meet user needs and expectations. Although the myXL and myIM3 applications are widely used in Indonesia, there are still a number of complaints regarding user experience and user interface display. This study uses the *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+) method combined with *Importance Performance Analysis* (IPA) to evaluate and compare the quality of the user interface (UI) and user experience (UX) of the myXL and myIM3 applications based on user perceptions in the city of Malang. Data was collected through an online questionnaire, which was then analyzed descriptively to describe the level of user experience and identify areas that need improvement. The results show that both applications have generally provided a positive user experience. However, the myXL application shows a relatively better user experience in most aspects, while the myIM3 application excels in the ease of understanding the application's use. Based on the results of the IPA analysis, the novelty aspect of myXL and the interaction stimulation aspect of myIM3 are the top priorities for improvement. These results provide a strategic summary of the strengths and weaknesses of each application and can be used as a basis for developers to create improvements to the user interface (UI) and user experience (UX) that are more user-focused.

Keywords: *User Experience Questionnaire Plus*, *Importance Performance Analysis*, *User Interface*, *User Experience*, Telecommunications Application.

1. PENDAHULUAN

Di Indonesia, XL dan Indosat merupakan penyedia layanan telekomunikasi dengan jumlah pengguna yang besar dan telah dikenal luas oleh masyarakat [1]. Kedua aplikasi tersebut memiliki pengguna yang cukup besar, yang menunjukkan tingkat adopsi yang signifikan. Namun, banyaknya pengguna tidak mencerminkan kualitas antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) yang terbaik. [2]. Masih ditemukan masalah terkait kualitas antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) pada aplikasi myXL dan myIM3. Observasi ulasan pengguna di *Google Play* menunjukkan bahwa persepsi terhadap tampilan antarmuka dan pengalaman penggunaan masih belum optimal. Pengguna myIM3 mengeluhkan antarmuka yang terlalu padat, kehadiran iklan yang dianggap mengganggu dan navigasi yang membingungkan. Sementara itu, pengguna myXL merasa tampilan visual cenderung monoton, dan penyajian informasi kuota membingungkan. Kondisi ini menunjukkan bahwa permasalahan utama terletak pada aspek kenyamanan visual dan juga kemudahan interaksi pengguna dalam menggunakan aplikasi [3][4]. Langkah pertama yang sangat penting dalam memahami persepsi pengguna terhadap kualitas aplikasi digital adalah

evaluasi UI/UX. UI/UX yang efektif memberikan penekanan yang sama pada kegunaan dan fungsionalitas serta keindahan. Ketidakeimbangan antara keduanya mengakibatkan pengalaman pengguna yang buruk, penurunan kepuasan, dan juga berkurangnya loyalitas [5]. UI/UX sangat penting guna mengoptimalkan efektivitas dan kepuasan pengguna [6]. Masalah-masalah tersebut menegaskan bahwa tantangan utama yang dihadapi oleh kedua aplikasi adalah bagaimana pengguna membangun persepsi terhadap UI/UX, khususnya terkait kejelasan informasi, kenyamanan visual, dan kemudahan interaksi.

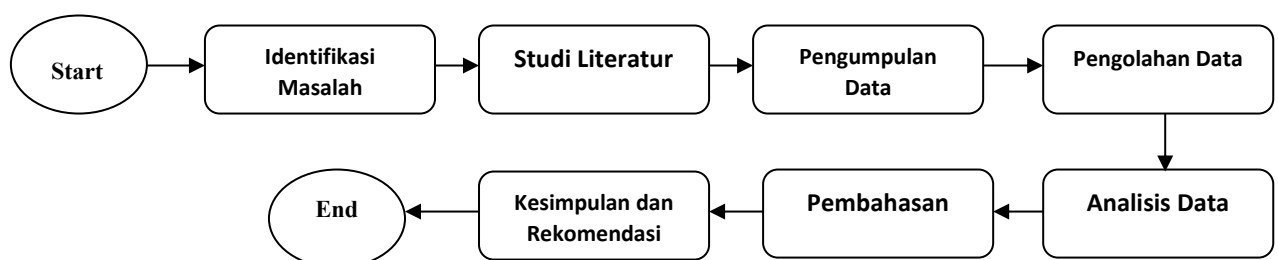
System Usability Scale (SUS) adalah salah satu metode evaluasi yang juga populer, yang digunakan untuk mengevaluasi faktor-faktor *usability* aplikasi dan juga situs web untuk mengukur persepsi pengguna terkait efisiensi, kemudahan penggunaan serta kenyamanan sistem [7]. SUS sederhana dan dapat diandalkan, tetapi metode ini hanya mengevaluasi *usability* sistem tidak memperhitungkan mencakup aspek emosional, estetika, dan persepsi nilai yang dirasakan pengguna. Maka dari itu, diperlukan metode evaluasi yang bisa memberikan gambaran pengalaman pengguna secara lebih menyeluruh [8]. Pengembangan dari UEQ standar, *User Experience Questionnaire Plus (UEQ+)* memungkinkan penilaian pengalaman pengguna menggunakan faktor-faktor yang dapat disesuaikan sesuai dengan konteks sistem. UEQ+ mampu menilai persepsi pengguna terhadap kemudahan, kejelasan, dan konsistensi antarmuka secara sistematis. Parameter seperti *Value*, *Clarity*, *Visual Aesthetics*, dan *Usefulness* menjadikan metode ini tepat untuk mengevaluasi kualitas UI dan UX aplikasi digital [9]. UEQ+ juga tersedia dalam versi Bahasa Indonesia yang tervalidasi dan didukung oleh *UEQ+ Data Analysis Tool*, sehingga penelitian ini menggunakan UEQ+ versi bahasa Indonesia memudahkan analisis data [10]. Karena itu, UEQ+ merupakan metode yang tepat untuk mengevaluasi UI/UX aplikasi myXL dan myIM3 secara sistematis.

Penelitian terdahulu, yang dilakukan oleh Wardah telah menilai pengalaman pengguna aplikasi provider telekomunikasi myIM3, namun hanya terbatas pada aspek UX tanpa mempertimbangkan persepsi terhadap tampilan antarmuka (UI). Penelitian ini hadir untuk melengkapi celah tersebut dengan melakukan evaluasi terhadap kualitas UI/UX pada dua aplikasi digital besar di Indonesia, yaitu myXL dan myIM3, menggunakan metode UEQ+ [2]. Berdasarkan penelitian terdahulu, dapat diidentifikasi adanya kesenjangan penelitian (*research gap*), yaitu belum banyak penelitian yang melakukan evaluasi UI/UX pada aplikasi myXL dan myIM3 secara bersamaan dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire Plus (UEQ+)*. Sebagian besar penelitian sebelumnya masih berfokus pada evaluasi satu aplikasi saja atau hanya menilai aspek UX tanpa mempertimbangkan kualitas UI secara menyeluruh. Kondisi tersebut menyebabkan hasil penelitian yang ada belum mampu memberikan gambaran komparatif yang utuh mengenai pengalaman pengguna pada kedua aplikasi, baik dari sisi fungsional maupun emosional. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi celah tersebut dengan menghadirkan evaluasi UI dan UX yang lebih komprehensif, sistematis, dan relevan dengan kebutuhan pengguna saat ini.

Penelitian ini dilakukan sebagai studi kasus pengguna di Kota Malang, yang merupakan salah satu kota pendidikan dengan tingkat penggunaan internet yang tinggi. Berdasarkan data APJII, tingkat penetrasi internet di Provinsi Jawa Timur mencapai 81,26%, menunjukkan tingginya adopsi teknologi digital. Kondisi ini menjadikan Malang sebagai lokasi yang representatif untuk menilai persepsi UI/UX aplikasi telekomunikasi di kalangan pengguna digital aktif [11]. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pengalaman pengguna pada aplikasi myXL dan myIM3 menggunakan metode *User Experience Questionnaire Plus (UEQ+)*. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengguna di Kota Malang menilai tampilan antarmuka (UI) dan pengalaman penggunaan (UX) pada kedua aplikasi berdasarkan persepsi mereka selama berinteraksi dengan fitur dan desain aplikasi. Melalui hasil penilaian tersebut, penelitian ini berusaha mengidentifikasi aspek UI/UX yang menjadi keunggulan serta aspek yang membutuhkan peningkatan untuk mendukung pengalaman penggunaan yang lebih optimal. Temuan penelitian diharapkan dapat memberikan dasar empiris bagi penyedia layanan telekomunikasi dalam merancang strategi pengembangan aplikasi digital, sehingga mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna dalam lingkungan industri yang semakin kompetitif.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian



Gambar 1. Tahapan Penelitian

- a. Identifikasi Masalah : Tahap mengidentifikasi permasalahan UI/UX pada aplikasi myXL dan myIM3 berdasarkan ulasan pengguna dan pengamatan awal mengenai tampilan dan alur interaksi aplikasi.
- b. Studi Literatur : Tahap pengumpulan sumber referensi yang digunakan sebagai acuan dalam penyusunan penelitian. Tahap ini untuk memahami serta mendeskripsikan kondisi dan perkembangan penelitian saat ini.
- c. Pengumpulan Data : Metode pengumpulan data pada penelitian ini mencakup Wawancara , Kuesioner, dan Observasi [12].
- d. Pengolahan Data : Data yang terkumpul diproses menggunakan *UEQ+ Data Analysis Tool* untuk memperoleh nilai *mean*, *standard deviation*, dan *Cronbach's Alpha*.
- e. Analisis Data : Analisis dilakukan secara deskriptif dan komparatif, dan menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk memutuskan prioritas peningkatan UI/UX.
- f. Pembahasan : Hasil analisis dibahas dengan dikaitkan temuan penelitian terhadap prinsip *Human-Computer Interaction (HCI)*.
- g. Kesimpulan dan Rekomendasi : Peneliti menyajikan kesimpulan dan saran mengenai kualitas UI/UX kedua aplikasi

2.2 User Experience Questionnaire Plus (UEQ+)

User Experience Questionnaire Plus (UEQ+) ialah dimana pengguna dapat memilih aspek mana yang perlu dievaluasi. UEQ+ dikembangkan sebagai metode baru yang dapat digunakan oleh peneliti secara keseluruhan, sebagian, atau bahkan membuat komponen dan objek tambahan sebagai tugas modular.[13] UEQ+ menggunakan Ms. Excel untuk menganalisis hasil kuesioner yang diperoleh [14]

2.3 Instrumen Kuantitatif

Terdapat 40 atribut pertanyaan yang terdiri dari 10 parameter UEQ+ yaitu daya tarik (*Attractiveness*), kejelasan (*Perspicuity*), efisiensi (*Efficiency*), ketepatan (*Dependability*), stimulasi (*Stimulation*), kebaruan (*Novelty*), nilai (*Value*), kejelasan tampilan (*Clarity*), estetika visual (*Visual Aesthetics*) dan kegunaan (*Usefulness*). Instrumen ini digunakan untuk mengukur kualitas antarmuka pengguna dan pengalaman pengguna mereka ketika menggunakan aplikasi digital [15].

2.4 Instrumen Kualitatif

Panduan wawancara disusun berdasarkan Metode Analisis *Heuristik Nielsen* . Metode ini dipilih karena mampu menilai persepsi pengguna terhadap kemudahan, kejelasan, dan konsistensi antarmuka secara sistematis [16]. Aspek yang ditinjau dalam wawancara meliputi (1) *Visibility of system status*, (2) *Match between system and the real world*, (3) *User control and freedom*, (4) *Consistency and standards*, (5) *Error prevention*, (6) *Recognition rather than recall*, (7) *Flexibility and efficiency of use*, (8) *Aesthetic and minimalist design*, (9) *Help users recognize, diagnose, and recover from errors*, dan (10) *Help and documentation*

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

User Experience Questionnaire Plus (UEQ+) disebarakan secara daring dari tanggal 24 November sampai 12 Desember 2025, untuk mengumpulkan data masing-masing 31 responden yang menggunakan aplikasi myXL dan myIM3. Tujuan survei ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengguna merasa tentang antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) aplikasi tersebut. Rentang usia responden berkisar antara 17 hingga lebih dari 35 tahun. Setelah menerjemahkan skor UEQ+, data yang valid dianalisis untuk menentukan nilai rata-rata setiap variabel, yang menjadi dasar untuk hasil dan pembahasan.

3.1 Hasil wawancara

Berdasarkan hasil wawancara, aplikasi myXL dianggap cukup baik dalam menampilkan informasi status sistem, kemudahan navigasi, dan kejelasan interaksi, terutama dalam proses pembelian paket, pembayaran, dan pengecekan kuota. Meskipun beberapa bagian terasa sedikit ramai, tampilan secara umum tetap rapi. Aplikasi myIM3, di sisi lain, dianggap mampu menyelesaikan tugas utama dengan tepat waktu dan andal namun, masih ada masalah dengan beberapa menu, dan tampilan visual yang terasa terlalu ramai karena banyaknya elemen dan iklan. Meskipun kedua aplikasi secara umum telah memenuhi kebutuhan dasar pengguna, keduanya masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kesederhanaan tampilan dan kejelasan navigasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

3.2 Hasil User Experience Questionnaire Plus (UEQ+) Aplikasi myXL

Tabel 1. Hasil User Experience Questionnaire Plus (UEQ+) Aplikasi myXL

Hasil User Experience Questionnaire Plus (UEQ+) Aplikasi myXL

Parameter	Mean	Standard Deviation	Cronbach's Alpha
<i>Attractiveness</i>	1.24	1.37	0.83
<i>Perspiciuity</i>	1.81	1.15	0.78
<i>Efficiency</i>	1.40	1.19	0.76
<i>Dependability</i>	1.26	1.19	0.73
<i>Stimulation</i>	1.32	1.31	0.88
<i>Novelty</i>	1.34	1.33	0.81
<i>Value</i>	1.47	1.25	0.81
<i>Clarity</i>	1.55	1.26	0.89
<i>Visual Aesthetics</i>	1.31	1.21	0.87
<i>Usefulness</i>	1.82	1.22	0.87

3.2.1 Mean Score Aplikasi myXL

Tabel 1 menunjukkan bahwa nilai mean semua parameter UEQ+ dalam aplikasi myXL bersifat positif. Parameter *Usefulness* memperoleh skor tertinggi 1.82, menunjukkan bahwa aplikasi tersebut dianggap sangat bermanfaat untuk kebutuhan utama pengguna, selanjutnya *Perspiciuity* dengan skor 1.81, menunjukkan bahwa program tersebut mudah dipahami. Nilai positif 1.40–1.55 juga diperoleh Parameter *Clarity*, *Value*, dan *Efficiency* menunjukkan kejernihan informasi yang baik, manfaat, dan efisiensi.

3.2.2 Standard Deviation Aplikasi myXL

Semua parameter UEQ+ dari aplikasi myXL memiliki nilai *Standard Deviation* antara 1.15 dan 1.37. *Attractiveness* memiliki nilai tertinggi 1.37, menunjukkan keragaman dalam pandangan tentang daya tarik visual, sementara *Perspiciuity* memiliki nilai terendah 1.15, menunjukkan bahwa pendapat responden tentang kemudahan pemahaman aplikasi umumnya konsisten. *Value*, *Clarity*, *Visual Aesthetics*, dan *Usefulness* semuanya di atas 1.00, sedangkan parameter lain seperti *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty* menunjukkan variasi yang moderat. Secara keseluruhan, tidak ada variasi signifikan dalam penilaian responden di semua parameter, menunjukkan variasi yang wajar dan terkendali dalam persepsi.

3.2.3 Cronbach's Alpha Aplikasi myXL

Hasil dari tabel 1, setiap parameter UEQ+ dalam aplikasi myXL memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0.70, menunjukkan keandalan instrumen tersebut. *Stimulation* bernilai 0.88 dan *Clarity* bernilai 0.89 menunjukkan keandalan yang sangat tinggi. Untuk parameter *Attractiveness*, *Perspiciuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Novelty*, *Value*, *Visual Aesthetics*, dan *Usefulness* termasuk dalam kelompok keandalan yang baik. Secara keseluruhan, nilai alpha berkisar antara 0.73 hingga 0.89 yang menunjukkan bahwa kuesioner UEQ+ pada aplikasi myXL mempunyai konsistensi internal yang baik dan sesuai untuk digunakan dalam analisis pengalaman pengguna.

3.3 Hasil User Experience Questionnaire Plus (UEQ+) Aplikasi myIM3

Tabel 2. Hasil User Experience Questionnaire Plus (UEQ+) Aplikasi myIM3

Hasil User Experience Questionnaire Plus (UEQ+) Aplikasi myIM3			
Parameter	Mean	Standard Deviation	Cronbach's Alpha
<i>Attractiveness</i>	1.12	1.22	0.77
<i>Perspiciuity</i>	1.84	1.12	0.87
<i>Efficiency</i>	1.37	1.22	0.77
<i>Dependability</i>	0.98	1.17	0.81
<i>Stimulation</i>	1.22	1.17	0.76
<i>Novelty</i>	1.02	1.24	0.77
<i>Value</i>	1.24	1.31	0.81
<i>Clarity</i>	1.31	1.25	0.85
<i>Visual Aesthetics</i>	1.13	1.23	0.92
<i>Usefulness</i>	1.73	1.14	0.75

3.3.1 Mean Score Aplikasi myIM3

Tabel 2 menunjukkan bahwa nilai mean semua parameter UEQ+ dalam aplikasi myIM3 bersifat positif. *Perspiciuity* memperoleh skor tertinggi sebesar 1.84, diikuti oleh *Usefulness* mendapatkan nilai sebesar 1.73 yang menunjukkan bahwa konsumen dapat dengan mudah memahami dan memperoleh manfaat dari aplikasi tersebut. Parameter *Efficiency*, *Clarity*, *Value*, dan *Stimulation* berada di antara 1.22 hingga 1.37,

menunjukkan bahwa fungsi aplikasi dianggap sangat efektif, transparan, dan menyenangkan. Parameter *Dependability* memiliki skor terendah 0.98, yang hampir netral, sementara parameter *Attractiveness*, *Visual Aesthetics*, dan *Novelty* mendapatkan nilai rata-rata yang sedikit lebih rendah sekitar 1.02-1.13. Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa pengalaman pengguna myIM3 positif, dengan keunggulan dalam kemudahan penggunaan dan kenyamanan, namun masih perlu ditingkatkan dalam hal inovasi, estetika, dan keandalan sistem.

3.3.2 Standard Deviation Aplikasi myIM3

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa nilai *standard deviation* parameter UEQ+ untuk aplikasi myIM3 berada antara 1.12 dan 1.31. *Perspiciuity* bernilai 1.12 dan *Usefulness* bernilai 1.14 menjadi skor terendah diantara parameter lainnya yang menunjukkan bahwa pendapat responden tentang kemudahan penggunaan dan kesederhanaan aplikasi secara umum konsisten. Sementara *Efficiency* dan *Visual Aesthetics* menunjukkan variasi yang wajar yaitu 1.22 dan 1.23, parameter *Dependability* dan *Stimulation* menunjukkan variasi yang moderat yaitu 1.17. *Novelty* mendapatkan nilai 1.24, *Clarity* bernilai 1.25, dan *Value* bernilai 1.31 memiliki nilai variasi tertinggi yang artinya menunjukkan bahwa penilaian pengguna terhadap faktor-faktor ini bervariasi. Penilaian responden umumnya terkendali dan tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan.

3.3.3 Cronbach's Alpha Aplikasi myIM3

Dari Tabel 2 menunjukkan bahwa setiap parameter UEQ+ dalam aplikasi myIM3 memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0.70, menunjukkan keandalan instrumen tersebut. *Visual Aesthetics* mendapatkan nilai tertinggi yaitu 0.92, menunjukkan konsistensi internal yang sangat kuat. Keandalan yang sangat baik juga ditunjukkan oleh parameter *Perspiciuity* mendapatkan nilai 0.87 dan *Clarity* bernilai 0.85, yang diikuti oleh *Dependability* dan *Value* masing-masing mendapatkan nilai 0.81. *Attractiveness*, *Efficiency*, *Novelty*, *Stimulation*, dan *Usefulness* masih termasuk dalam kelompok yang dapat diandalkan dengan nilai antara 0.75 hingga 0.77. Secara keseluruhan, temuan ini membuktikan bahwa kuesioner UEQ+ sesuai untuk menilai antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) aplikasi myIM3.

3.4 Uji Normalitas

Untuk memastikan apakah data pengukuran UEQ+ terdistribusi secara normal dan untuk memberikan wawasan tentang karakteristik distribusi data responden, uji normalitas dilakukan. Uji ini digunakan untuk memilih pendekatan analisis untuk setiap parameter UEQ+. Namun, karena studi ini bersifat deskriptif dan analitis serta tidak melakukan uji hipotesis inferensial, uji statistik tambahan tidak dilakukan jika terdapat parameter yang tidak terdistribusi secara normal. Maka dari itu, hasil uji normalitas tidak digunakan sebagai dasar untuk kesimpulan uji perbedaan statistik melainkan, hasil tersebut hanya digunakan sebagai data pendukung dalam analisis UI/UX.

3.4.1 Uji Normalitas Aplikasi myXL

Tabel 3. Uji Normalitas Aplikasi myXL

Uji Normalitas Aplikasi myXL		
Parameter	Nilai Uji Shapiro-Wilk ($>0,05$)	Normalitas
<i>Attractiveness</i>	0.153	Normal
<i>Perspiciuity</i>	0.576	Normal
<i>Efficiency</i>	0.144	Normal
<i>Dependability</i>	0.179	Normal
<i>Stimulation</i>	0.249	Normal
<i>Novelty</i>	0.044	Tidak Normal
<i>Value</i>	0.326	Normal
<i>Clarity</i>	0.683	Normal
<i>Visual Aesthetics</i>	0.445	Normal
<i>Usefulness</i>	0.647	Normal

Sebagian besar parameter UEQ+ dianggap memiliki distribusi normal berdasarkan hasil uji normalitas *Shapiro-Wilk* pada aplikasi myXL, yang menunjukkan nilai signifikansi (Sig.) lebih besar dari 0,05. Beberapa parameter tersebut antara lain *Attractiveness*, *Perspiciuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, *Value*, *Clarity*, *Visual Aesthetics*, dan *Usefulness*. Namun, parameter *Novelty* dianggap tidak berdistribusi normal karena nilai signifikansinya sebesar 0,044 yang menunjukkan nilai signifikansi kurang dari 0.05. Hal ini

menunjukkan bahwa satu parameter memiliki distribusi data yang tidak normal, meskipun secara keseluruhan data UEQ+ aplikasi myXL cenderung berdistribusi normal.

3.4.2 Uji Normalitas Aplikasi myIM3

Tabel 4. Uji Normalitas Aplikasi myIM3

Uji Normalitas Aplikasi myIM3		
Parameter	Nilai Uji Shapiro-Wilk ($>0,05$)	Normalitas
<i>Attractiveness</i>	0.522	Normal
<i>Perspicuity</i>	0.745	Normal
<i>Efficiency</i>	0.991	Normal
<i>Dependability</i>	0.130	Normal
<i>Stimulation</i>	0.695	Normal
<i>Novelty</i>	0.321	Normal
<i>Value</i>	0.169	Normal
<i>Clarity</i>	0.956	Normal
<i>Visual Aesthetics</i>	0.790	Normal
<i>Usefulness</i>	0.674	Normal

Semua parameter UEQ+ memiliki nilai signifikansi (Sig.) lebih besar dari 0,05 berdasarkan hasil uji normalitas *Shapiro-Wilk* pada aplikasi myIM3, menunjukkan bahwa semua data dianggap terdistribusi secara normal. Parameter yang diuji meliputi *Attractiveness*, *Perspicuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, *Novelty*, *Value*, *Clarity*, *Visual Aesthetics*, dan *Usefulness*. Hasil ini menunjukkan bahwa untuk semua karakteristik UEQ+, distribusi data penilaian pengguna untuk aplikasi myIM3 memenuhi asumsi normalitas.

3.5 Analisis dan Pembahasan

3.5.1 Perbandingan Mean Score UEQ+ myXL dan myIM3

Hasil skor rata-rata UEQ+ pada Tabel 1 dan 2 menunjukkan bahwa aplikasi myXL mendapatkan skor rata-rata lebih tinggi daripada myIM3 pada sebagian besar parameter, yang menunjukkan pengalaman pengguna yang relatif lebih baik. Dalam parameter *Attractiveness*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, *Novelty*, *Value*, *Clarity*, *Visual Aesthetics*, dan *Usefulness*, myXL unggul sehingga menjadikannya lebih andal, inovatif, jelas, dan bermanfaat bagi pengguna. Kedua aplikasi memperoleh skor rata-rata yang serupa tinggi pada parameter *Perspicuity*, dengan myIM3 sedikit unggul, yang menunjukkan bahwa keduanya dianggap mudah dipahami dan dipelajari. Secara keseluruhan, myXL menunjukkan kinerja UI/UX yang lebih konsisten dan lebih baik daripada myIM3 pada sebagian besar parameter, meskipun kedua aplikasi termasuk dalam kategori pengalaman pengguna yang positif.

3.5.2 Perbandingan Standard Deviation Score UEQ+ myXL dan myIM3

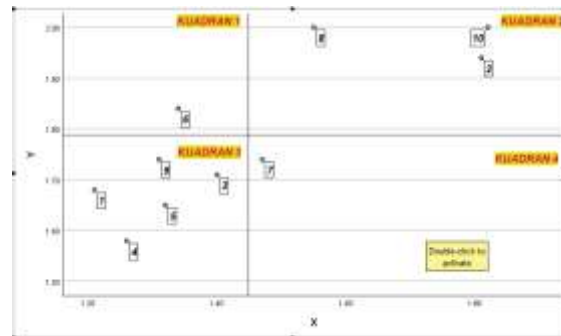
Berdasarkan Tabel.1 dan Tabel.2 dari *standard deviation* UEQ+, myIM3 secara umum menunjukkan tingkat konsistensi persepsi pengguna yang sedikit lebih tinggi daripada myXL pada sebagian besar parameter. Nilai *standard deviation* myIM3 cenderung lebih rendah pada kategori *Attractiveness*, *Perspicuity*, *Dependability*, *Stimulation*, *Novelty*, dan *Usefulness*, yang menunjukkan evaluasi pengguna yang lebih konsisten. Di sisi lain, myXL menunjukkan konsistensi yang sedikit lebih tinggi dalam parameter *Efficiency* dan *Value* meskipun perbedaannya tidak signifikan secara statistik. Pada kedua aplikasi, tingkat variasi dalam parameter *Clarity* dan *Visual Aesthetics* hampir sama. Aspek dengan nilai *standard deviation* yang lebih tinggi memerlukan perhatian untuk meningkatkan konsistensi pengalaman pengguna, karena kedua aplikasi masuk ke dalam kategori variasi sedang secara keseluruhan, yang menunjukkan bahwa pengalaman pengguna belum sepenuhnya konsisten di semua parameter.

3.5.3 Perbandingan Cronbach's Alpha Score UEQ+ myXL dan myIM3

Semua parameter dalam aplikasi myXL dan myIM3 memiliki nilai di atas 0,70 berdasarkan hasil skor *Cronbach's Alpha* UEQ+ yang menunjukkan bahwa semua instrumen dianggap dapat diandalkan. MyXL menunjukkan konsistensi internal yang lebih tinggi dalam beberapa karakteristik, terutama dalam *Attractiveness*, *Stimulation*, *Novelty*, *Clarity*, dan *Usefulness*. Hal ini menunjukkan bahwa item pertanyaan

dalam parameter tersebut lebih dapat diandalkan dalam mengukur pendapat pengguna. *Perspicuity*, *Dependability*, dan *Visual Aesthetics* memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih tinggi untuk myIM3, dengan *Visual Aesthetics* memiliki nilai tertinggi yaitu 0.92 yang menunjukkan konsistensi pengukuran yang sangat kuat. Dalam kedua aplikasi, parameter *Efficiency* dan *Value* menunjukkan tingkat keandalan yang relatif serupa. Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa walaupun terdapat variasi dalam kekuatan konsistensi antara karakteristik dalam setiap aplikasi, kuesioner UEQ+ dapat menilai kualitas UI/UX myXL dan myIM3 dengan akurat.

3.5.4 Importance Performance Analysis (IPA) Aplikasi myXL dalam Perspektif Human-Computer Interaction (HCI)



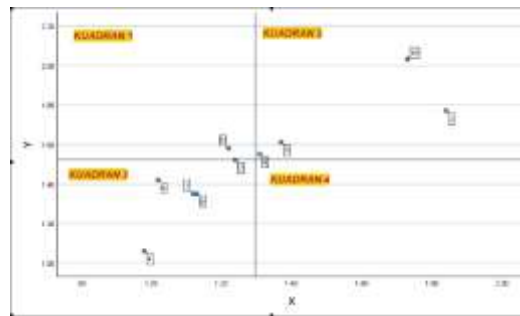
Gambar 2. Importance Performance Analysis (IPA) Aplikasi myXL

Berdasarkan Gambar.2 , setiap parameter UEQ+ dipetakan ke dalam empat kuadran dengan karakteristik sebagai berikut.

- Kuadran 1 : Parameter ditampilkan di Kuadran 1 merupakan kinerjanya masih di bawah rata-rata. *Novelty* adalah parameter dalam kuadran ini dari aplikasi myXL. Dari perspektif *Human-Computer Interaction (HCI)*, hal ini menunjukkan bahwa walaupun pengguna menilai kebaruan dan keunikan antarmuka menjadi hal penting, akan tetapi implementasinya belum memenuhi harapan. Oleh karena itu, untuk membuat pengalaman pengguna myXL lebih relevan dan menarik, diperlukan inovasi desain dan perbaikan interaksi.
- Kuadran 2 : Parameter dengan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan yang serupa ditampilkan di Kuadran 2. Parameter *Perspicuity*, *Clarity*, dan *Usefulness* dari aplikasi myXL termasuk dalam kuadran ini, menunjukkan bahwa pengguna telah menemukan kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, dan kegunaan aplikasi ini berada pada tingkat terbaik. Dalam perspektif *Human-Computer Interaction (HCI)*, elemen-elemen ini penting dan telah diimplementasikan dengan sukses namun perlu dipertahankan konsistensinya.
- Kuadran 3 : Kuadran III menunjukkan parameter dengan tingkat kepentingan dan kinerja yang relatif rendah. Parameter *Attractiveness*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Visual Aesthetics* aplikasi myXL, ada di kuadran ini, yang menunjukkan bahwa aspek-aspek *User Interface (UI)* seperti daya tarik visual, estetika tampilan, serta kenyamanan dan konsistensi interaksi belum jadi perhatian utama pengguna. Walaupun demikian, elemen UI tersebut tetap berperan sebagai pendukung pengalaman pengguna secara keseluruhan.
- Kuadran 4 : Parameter dengan kinerja tinggi tetapi kepentingan rendah ditampilkan di Kuadran 4. Parameter *Value* aplikasi myXL berada di kuadran ini yang menunjukkan bahwa pengguna telah mendapatkan manfaat dari aplikasi ini, aspek ini bukanlah prioritas utama. Sehingga, kualitas parameter ini dapat dipertahankan sementara upaya pengembangan difokuskan pada aspek lain yang lebih krusial.

Secara keseluruhan, analisis IPA yang dikaitkan dengan HCI menunjukkan bahwasanya keunggulan aplikasi myXL ada pada kemudahan pemahaman, kegunaan sistem, serta kejelasan informasi. Akan tetapi, parameter *Novelty* menjadi prioritas utama perbaikan karena walaupun dinilai penting namun kinerjanya belum optimal, oleh karena itu hasil ini dapat menjadi dasar pengembangan UI/UX yang lebih tepat dengan kebutuhan pengguna.

3.5.5 Importance Performance Analysis (IPA) Aplikasi myIM3 dalam Perspektif Human-Computer Interaction (HCI)



Gambar 3. Importance Performance Analysis (IPA) Aplikasi myIM3

Berdasarkan Gambar.3 , setiap parameter UEQ+ dipetakan ke dalam empat kuadran dengan karakteristik sebagai berikut.

- Kuadran 1 : Kuadran I merupakan parameter krusial yang perlu ditingkatkan karena kinerjanya yang rendah. Parameter *Stimulation* (5) dari myIM3 masuk ke dalam kuadran ini yang menunjukkan bahwa meskipun beberapa pengguna menganggap keunggulan aplikasi ini sangat signifikan, efektivitasnya belum selalu dirasakan. Dari sudut pandang HCI, hal ini menunjukkan bahwa untuk sepenuhnya mewujudkan nilai kegunaan aplikasi, fitur dan penyajian antarmuka pengguna perlu ditingkatkan.
 - Kuadran 2 : Parameter *Efficiency* (3), *Clarity* (8), *Usefulness* (10), dan *Perspiciuity* (2) dari aplikasi myIM3 berada pada Kuadran II, yang menandakan bahwa tingkat penting dan kinerja yang tinggi. Dari sudut pandang HCI, temuan ini menunjukkan bahwa myIM3 telah menggunakan prinsipkejelasan informasi, kemudahan pemahaman, kegunaan sistem, dan efisiensi interaksi dengan efektif. Maka dari itu, konsistensi dan kualitasnya harus dipertahankan.
 - Kuadran 3 : Parameter UEQ+ aplikasi myIM3 yang berada pada kuadran 3 adalah *Attractiveness* (1), *Dependability* (4), *Novelty* (6), *Value* (7) dan *Visual Aesthetics* (9). Dari perspektif HCI, komponen antarmuka pengguna (UI) berperan sebagai pendukung yang dapat ditingkatkan seiring waktu, untuk saat ini bukan prioritas utama bagi pengguna saat mengevaluasi pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi myIM3.
 - Kuadran 4 : Tidak ada parameter UEQ+ yang berada pada Kuadran IV. Upaya pengembangan dapat difokuskan pada aspek yang lebih penting karena kondisi ini menunjukkan bahwa tidak ada elemen antarmuka pengguna/pengalaman pengguna (UI/UX) yang memiliki kinerja tinggi tetapi signifikansi rendah.
- Secara umum, hasil analisis IPA yang dikaitkan dengan HCI menunjukkan bahwa keunggulan utama aplikasi myIM3 ada pada aspek efisiensi, kejelasan, kemudahan pemahaman, dan kegunaan sistem. Sementara itu, parameter *Stimulation* masih memerlukan perhatian lebih agar pengalaman interaksi pengguna menjadi lebih menarik dan bernilai.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi UI/UX menggunakan metode *User Experience Questionnaire Plus (UEQ+)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*, bisa disimpulkan bahwasanya aplikasi myXL dan myIM3 secara umum telah mampu memberikan pengalaman pengguna yang positif bagi pengguna di Kota Malang. Hasil ini menunjukkan bahwa kedua aplikasi telah memenuhi kebutuhan dari pengguna dalam hal kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, dan dukungan terhadap aktivitas utama layanan telekomunikasi. Perbandingan hasil UEQ+ memperlihatkan bahwa myXL cenderung unggul pada aspek yang berkaitan dengan keandalan sistem, kejelasan informasi, serta persepsi kebaruan dan nilai manfaat, sementara itu myIM3 menunjukkan kekuatan pada kemudahan pemahaman dan kegunaan aplikasi. Analisis IPA yang dikaitkan dengan perspektif *Human-Computer Interaction (HCI)* memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai prioritas pengembangan, di mana aspek kebaruan (*Novelty*) pada myXL serta aspek stimulasi interaksi (*Stimulation*) pada myIM3 menjadi fokus utama perbaikan. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas UI/UX tidak hanya bergantung pada fungsi dasar, tetapi juga pada kemampuan aplikasi dalam memberikan pengalaman yang menarik dan memotivasi pengguna. Keunggulan penelitian ini terletak pada perbandingan mendalam antara dua aplikasi telekomunikasi penting menggunakan kombinasi teknik UEQ+ dan IPA, yang menghasilkan penilaian yang bersifat deskriptif dan strategis dalam mengidentifikasi tujuan pengembangan antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX). Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar empiris bagi pengembang aplikasi dalam merancang perbaikan antarmuka dan pengalaman pengguna yang lebih sesuai dengan kebutuhan serta ekspektasi pengguna.

REFERENCES

- [1] W. A. Sunarjo and M. Lukman, "Apakah Konsumen Menunjukkan Kepercayaan Pada Provider Telkomsel?," *Entrep. J. Bisnis Manaj. dan Kewirausahaan*, vol. 6, no. 1, pp. 92–105, 2025, doi: 10.31949/entrepreneur.v6i1.12978.
- [2] S. U. Wardah, I. Aknuranda, and A. Syawli, "Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi MyTelkomsel dan MyIM3 Dengan Pengujian Usability dan User Experience Questionnaire (UEQ)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komputer(J-PTIIK)*, vol. 9, no. 5, pp. 1–8, 2025.
- [3] N. Ghefira Nurkhalizah, A. Heryati, M. F. Alie, and K. Ghazali, "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI MyIM3 MENGGUNAKAN METODE UTAUT DIKALANGAN MAHASISWA UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI," vol. 16, no. 2, pp. 118–125, 2025.
- [4] D. K. Dewi, D. Nurmadewi, and Z. F. Jailani, "Evaluating MyXL User Experience with the EUCS Model," *J. Ilm. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 14, no. 1, pp. 362–273, 2025.
- [5] A. P. Y. Putra, S. S. Maesaroh, and M. D. A. Ridlo, "Evaluasi dan Perbaikan UI / UX Menggunakan UEQ dan Lean UX pada Aplikasi Livin ' by Mandiri," vol. 14, pp. 981–994, 2025.
- [6] A. Kholik, A. Soegiarto, and W. P. Sari, "Strategi Komunikasi Visual dalam User Interface (UI) dan User Experience (UX) Untuk Membangun Kepuasan Pengguna," no. 4, 2024.
- [7] M. Andarwati, G. Swalaganata, F. Y. Pamuji, and N. D. Hendrawan, "Development of an e-Mudharabah Website Using the System Usability Scale (SUS) Method," no. 2023, pp. 43–55, 2024, doi: 10.18502/kss.v9i29.17235.
- [8] P. Sa'adah, G. W. N. Wibowo, and R. H. Kusumodestoni, "Analisis Kegunaan Aplikasi GoPay Berdasarkan Metode System Usability Scale," *J. Minfo Polgan*, vol. 13, no. 1, pp. 533–542, 2024, doi: 10.33395/jmp.v13i1.13726.
- [9] I. N. S. W. Wijaya, P. P. Santika, I. B. A. I. Iswara, and I. N. A. Arsana, "Analisis dan Evaluasi Pengalaman Pengguna PaTik Bali dengan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)," *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 8, no. 2, pp. 217–226, 2021, doi: 10.25126/jtiik.2020762763.
- [10] I. R. Wulandari and L. D. Farida, "PENGUKURAN USER EXPERIENCE PADA E-LEARNING DI LINGKUNGAN UNIVERSITAS MENGGUNAKAN USER EXPERIENCE QUESTIONNARE (UEQ)," vol. 2, no. 2, pp. 146–151, 2018.
- [11] A. P. J. I. I. (APJII), "Survei APJII Pengguna Internet di Indonesia Tembus 215 Juta Orang," APJII. [Online]. Available: [https://apjii.or.id/berita/d/survei-apjii-pengguna-internet-di-indonesia-tembus-215-juta-orang#:~:text=Sementara itu%20tingkat penetrasi internet,total responden sebanyak 8.510 responden.](https://apjii.or.id/berita/d/survei-apjii-pengguna-internet-di-indonesia-tembus-215-juta-orang#:~:text=Sementara%20tingkat%20penetrasi%20internet,total%20responden%20sebanyak%208.510%20responden.)
- [12] A. S. Huda, A. H. Muhammad, and T. Hidayat, "User Interface Yang Adaptif Pada Kernwerk Mobile App Berbasis Ekstensi Modular UEQ+," *Bridg. J. Publ. Sist. Inf. dan Telekomun.*, vol. 2, no. 2, pp. 14–25, 2024.
- [13] Z. Salsabila, F. Halim, A. F. F. P. L. Gaol, and A. A. Hutauruk, "Penggunaan User Experience Questionnaire Plus (UEQ+) untuk Mengevaluasi Pengalaman Pengguna Aplikasi Mypertamina," *REMIK Ris. dan E-Jurnal Manaj. Inform. Komput.*, vol. 7, no. 4, pp. 1856–1867, 2023, [Online]. Available: <https://www.jurnal.polgan.ac.id/index.php/remik/article/view/13052>
- [14] A. Ananda, B. S. Prakoso, and A. D. Herlambang, "Analisis Perbandingan Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Virtual Hotel Operator di Kota Malang menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi RedDoorz dan OYO)," vol. 5, no. 12, 2021.
- [15] F. R. Rahma and M. Huda, "ANALISIS USER EXPERIENCE (UX) MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE PLUS (UEQ+) PADA APLIKASI PERPUSTAKAAN DIGITAL NASIONAL REPUBLIK (IPUSNAS)," pp. 78–89, 2022.
- [16] H. P. N. Baeti, Y. P. Salma, and H. Setiawan, "Analisis Aplikasi Android Money+ dengan Metode Analisis Heuristik Nielsen," *Technol. Informatics Insight J.*, vol. 3, no. 1, pp. 38–47, 2024, doi: 10.32639/tij.v3i1.948.