

ANALISIS UIUX PADA APLIKASI MAXIM MENGGUNAKAN METODE SUS DAN UTAUT2 (STUDI KASUS: MAHASISWA UNIVERSITAS HASANUDDIN)



MIFTAKHUL KHAIROH
H071201023



PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITASA HASANUDDIN
MAKASSAR
2024

**ANALISIS UI/UX PADA APLIKASI MAXIM MENGGUNAKAN METODE
SUS DAN UTAUT2 (STUDI KASUS: MAHASISWA UNIVERSITAS
HASANUDDIN)**

**MIFTAKHUL KHAIROH
H071201023**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

**ANALISIS UI/UX PADA APLIKASI MAXIM MENGGUNAKAN METODE
SUS DAN UTAUT2 (STUDI KASUS: MAHASISWA UNIVERSITAS
HASANUDDIN)**

**MIFTAKHUL KHAIROH
H071201023**

Skripsi

Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana

Program Studi Sistem Informasi

Pada

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

SKRIPSI

**ANALISIS UI/UX PADA APLIKASI MAXIM MENGGUNAKAN METODE
SUS DAN UTAUT2 (STUDI KASUS: MAHASISWA UNIVERSITAS
HASANUDDIN)**

MIFTAKHUL KHAIROH

H071201023

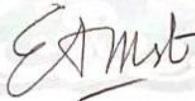
Skripsi,

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Sarjana Sistem Informasi
Pada 4 Juni 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Pada

Program Studi Sistem Informasi
Departemen Matematika
Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam
Universitas Hasanuddin
Makassar

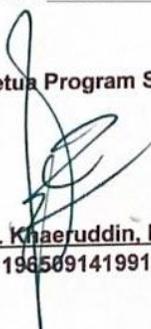
Mengesahkan:
Pembimbing Utama,



Ir. Eliyah Acantha Manapa Sampetoding, S.Kom., M.Kom.

NIDN 0919119103

Ketua Program Studi,



Dr. Khaeruddin, M.Sc.

NIP. 196509141991031003



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa, skripsi berjudul "Analisis UI/UX Pada Aplikasi Maxim Menggunakan Metode SUS Dan UTAUT2 (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Hasanuddin)" adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing (Ir. Eliyah Acantha Manapa Sampetoding, S.Kom., M.Kom.). karya ilmiah ini belum diajukan dan tidak sedang diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka skripsi. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini adalah karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut berdasarkan aturan yang berlaku.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta (hak ekonomis) dari karya tulis saya berupa skripsi ini kepada Universitas Hasanuddin.

Makassar, 4 Juni 2024



Miftakhul Khairoh
H071201023

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah rabbil 'alamin, segala puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam penulis haturkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, sebagai Nabi yang telah menjadi suri tauladan bagi seluruh umatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis UI/UX Pada Aplikasi Maxim Menggunakan Metode SUS Dan UTAUT2 (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Hasanuddin)". Sebagai salah satu syarat dalam penyelesaian pendidikan dan mencapai gelar Sarjana Komputer (S.Kom)

Pada kesempatan ini, penulis memberikan penghargaan dan mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang tua penulis, Ayahanda Slamet, S.Ag, dan Ibunda Siti Rubiah yang telah sabar membesarkan dan mendidik penulis, serta memberikan do'a dan kasih sayang tak terhingga. Serta ucapan terima kasih kepada saudari penulis tersayang, adik Khiftia Khumairoh, dan adik Aida Latifah yang telah memberikan do'a dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis sampaikan terima kasih dengan sepenuh hati kepada Bapak Ir. Eliyah Acantha M S, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing Utama yang dengan sabar, tulus, dan Ikhlas banyak memberikan ilmu dan meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan masukan serta motivasi dalam penulisan skripsi ini. Ucapan terima kasih juga penulis persembahkan kepada tim penguji Ibu Riskawati, S.Si., M.Si., dan Bapak A. Muh. Amil Siddik, S.Si., M.Si. yang telah meluangkan waktu untuk memberikan masukan dan kritikan yang membantu penyempurnaan penulisan skripsi ini.

Ucapan terima kasih juga kepada pimpinan Universitas Hasanuddin dan pimpinan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Hasanuddin beserta Bapak dan Ibu Dosen Departemen Matematika terutama pada Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama menjadi mahasiswa. Terimakasih pula kepada sahabat seperjuangan penulis sejak SMA (Jeneta, Rahmadhani, Aisyah, Karmelita, dan Catherine) dan kepada sahabatpenulis sejak SMP (Aya rahman) dan kepada sahabat seperjuangan penulis di bangku perkuliahan pagompi (Talitha, Averina, Maharani, Izlammiyah, Nanda, Aulia, Annisa, dan Inayah) juga teman teman penulis (Rezkyani, Ufairah, Ummul, Fadhil, Ilham, Nilam, Nawwaf, dan Hajid) yang telah kebersamai, senantiasa memberikan dukungan positif, dan menjadi partner yang baik selama masa perkuliahan penulis. Terima kasih kepada Sistem Informasi 2020, HORIZONTAL, Himatika, Xafor, Pagompoang, dan teman teman KKN gel. 110 desa Ledu-ledu yang senantiasa memberikan bantuan dan dukungan moral kepada penulis, serta memberikan momen dan pengalaman berharga bagi penulis selama masa perkuliahan.

Terakhir kepada Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu, terima kasih untuk segala dukungan, doa, motivasi, inspirasi, dan partisipasi yang diberikan kepada penulis. Akhir kata, penulis berharap semoga segala bentuk kebaikan yang telah diberikan bernilai ibadah dan mendapatkan balasan dari Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Penulis
Miftakhul Khairoh

ABSTRAK

MIFTAKHUL KHAIROH. **Analisis UI/UX Pada Aplikasi Maxim Menggunakan Metode SUS Dan UTAUT2 (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Hasanuddin)** (dibimbing oleh Ir. Eliyah Acantha Manapa Sampetoding, S.Kom., M.Kom.)

Latar Belakang. Maxim hadir sebagai alternatif layanan transportasi berbasis aplikasi *mobile* dengan tarif yang lebih terjangkau jika dibandingkan dengan aplikasi Grab dan Gojek. Namun untuk terus bersaing dalam dunia transportasi *online*, aplikasi Maxim masih perlu banyak pengoptimalan. **Tujuan.** Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi Maxim dan faktor-faktor apa saja yang memengaruhinya. **Metode.** Penelitian ini menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2). Penelitian ini melibatkan 140 responden, yaitu Mahasiswa Universitas Hasanuddin sebagai responden yang terbagi dalam 15 fakultas. **Hasil.** Hasil penilaian metode *System Usability Scale* didapatkan skor 60,73. skor rata-rata tersebut masuk ke dalam kategori *Marginal(low)* dengan grade scale D dan berada pada range GOOD. Sedangkan hasil analisis model UTAUT2 didapatkan ada beberapa variabel yang memiliki pengaruh terkecil pada minat pengguna, yaitu variabel *habit*, *use behavior*, dan *behavior intention*. **Kesimpulan.** Hasil dari penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap aplikasi Maxim dinilai telah dapat diterima oleh pengguna sebagai aplikasi yang dapat membantu pengguna, memberikan kemudahan, dan pengalaman yang menyenangkan dalam menggunakan aplikasi Maxim.

Kata kunci: Aplikasi Maxim, Mahasiswa Universitas Hasanuddin, Metode SUS, Model UTAUT2

ABSTRACT

MIFTAKHUL KHAIROH. ***An Analysis of UI/UX on the Maxim Application Using the SUS and UTAUT2 Method (Case Study: Hasanuddin University Students)***
(Supervised by Ir. Eliyah Acantha Manapa Sampetoding, S.Kom., M.Kom.)

Background. Maxim appeared as an alternative mobile-based transportation service with more affordable rates compared to Grab and Gojek. However, to continue competing in the online transportation world, the Maxim app still requires significant optimization. **Aim.** This research aims to evaluate the level of user satisfaction with the Maxim app and the factors that influence it. **Methods.** using the System Usability Scale (SUS) and Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2). This study involved 140 respondents, consisting of University of Hasanuddin students divided into 15 faculties. **Results.** The results of the SUS evaluation obtained a score of 60,73, which falls into the category of Marginal(low) with a grade scale of D and is within the GOOD range. Meanwhile, the UTAUT2 analysis results showed that several variables were factors in the lack of user interest, including habit, use behavior, and behavioral intention. **Conclusion.** The results of the research show that user satisfaction with the Maxim application is considered acceptable by users as an application that can help users, provide convenience, and offer a pleasant experience in using the Maxim application.

Key words: Maxim App, University of Hasanuddin Students, SUS Method, UTAUT2 Model

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN PENGAJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR NOTASI.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Batasan Masalah.....	2
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
1.6 Landasan Teori	3
1.6.1 <i>User Interface</i>	3
1.6.2 <i>User Experience</i>	3
1.6.3 <i>System Usability Scale (SUS)</i>	4
1.6.4 <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2)</i>	5
1.6.5 Aplikasi Maxim	5
BAB II METODE PENELITIAN	7
2.1 Waktu dan Lokasi Penelitian	7
2.2 <i>Design Theory</i>	7
2.3 Tahapan Penelitian	8
2.4 Populasi dan sampel	9
2.5 Pembuatan Kuesioner	10
2.6 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	11
2.7 Analisis Data	12
2.8 Evaluasi dan Validasi	16
2.9 Instrumen Penelitian.....	16
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	17
3.1 Analisis Statistik Deskriptif	17
3.1.1 Karakteristik Responden	17
3.1.2 Hasil Kuesioner Penelitian	19

3.2 Uji Validitas	20
3.3 Uji Reliabilitas.....	21
3.4 Analisis Metode <i>System Usability Scale</i>	22
3.5 Analisis Model <i>Unified Theory of Acceptance And Use of Technology2</i> (UTAUT2).....	30
3.6 Interpretasi Hubungan Metode SUS dan Variabel Model UTAUT2.....	36
BAB IV PENUTUP	37
4.1 Kesimpulan.....	37
4.2 Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA	38
LAMPIRAN	40

DAFTAR TABEL

Nomor Urut	Halaman
1. Waktu Penelitian.....	7
2. Penarikan Jumlah Responden.....	9
3. Instrumen Penelitian SUS.....	10
4. Instrumen Pertanyaan UTAUT2.....	11
5. Kriteria Reliabilitas.....	13
6. Variabel Pertanyaan UTAUT2	15
7. Hasil Uji Validitas.....	20
8. Hasil Uji Reliabilitas	21
9. Hasil Penilaian Metode SUS.....	22
10. Hasil perhitungan SUS	25
11. Hasil Penilaian Responden.....	30
12. Hasil Analisis Model UTAUT2.....	33
13. Analisis Deskriptif Penilaian SUS.....	36

DAFTAR GAMBAR

Nomor Urut	Halaman
1. Logo dan Tampilan Aplikasi Maxim	6
2. Kerangka Design Theory Penelitian.....	7
3. Tahapan Penelitian.....	8
4. Skala Likert.....	14
5. Persentase Jenis Kelamin Pengguna Aplikasi Maxim.....	17
6. Charts Usia Pengguna Aplikasi Maxim	18
7. Charts Fakultas Pengguna Aplikasi Maxim.....	18
8. Persentase Responden Yang Memiliki Aplikasi Maxim.....	19
9. Persentase Jawaban Responden	19
10. Penentuan skor pada skala likert	29

DAFTAR NOTASI

Notasi	Keterangan
X_i	: Nilai-nilai dalam sampel untuk variabel pertama
X	: Nilai-nilai dalam sampel untuk variabel kedua
Y_i	: Rata-rata dari semua nilai variabel pertama
Y	: Rata-rata dari semua nilai variabel kedua
df	: Derajat kebebasan
N	: Jumlah sampel/responden
k	: Jumlah variabel dalam kuesioner
$\sigma_{y_i}^2$: Varians dari setiap variabel dalam kuesioner
σ_x^2	: Varians total dari semua skor dalam tes
\bar{X}	: Skor rata-rata
$\sum Q$: Jumlah nilai SUS yang telah diubah

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Urut	Halaman
1. Pertanyaan SUS	41
2. Pertanyaan UTAUT2	43
3. Hasil Uji Validitas	44
4. Hasil Uji Reliabilitas.....	46
5. Pengisian Kuesioner Responden	47
6. Hasil Rekapitulasi Penilaian SUS	50
7. Data Responden	51
8. Riwayat Hidup	53

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Implementasi dari Revolusi Industri mencakup penghapusan batasan dan penggunaan teknologi yang tak terbatas. Hal ini dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang kini menjadi peranan penting dalam proses di segala bidang (Ardhana *et al.*, 2022). Perkembangan teknologi informasi telah memberikan dampak besar pada berbagai aspek kehidupan, menjadi elemen krusial dan tak terpisahkan dalam era globalisasi saat ini (Prasetio, 2022). Kemajuan teknologi informasi juga telah memengaruhi pengembangan pada sektor transportasi.

Transportasi dapat diartikan sebagai perpindahan manusia dan barang dari satu tempat ke tempat lain. Transportasi umum, mencakup transportasi konvensional maupun transportasi berbasis aplikasi *mobile* yang kini menawarkan pengalaman perjalanan berbeda dari jasa transportasi konvensional (Rizky, 2023). Jasa transportasi berbasis aplikasi *mobile* ini hadir sebagai solusi bagi pengguna transportasi umum yang sering menghadapi kendala kemudahan akses atau pemesanan transportasi umum secara digital seperti ojek. Salah satu aplikasi digitalnya adalah Maxim.

Maxim merupakan perusahaan internasional yang berasal dari Rusia dan berfokus pada layanan transportasi, gaya hidup, dan logistik. Perusahaan ini menyediakan aplikasi *mobile* yang memfasilitasi pertemuan antara pengemudi dan pelanggan dengan cepat dan sederhana (Advertorial, 2020). Aplikasi Maxim diperkenalkan di Indonesia pada tahun 2018 melalui PT. Teknologi Perdana Indonesia. Maxim hadir sebagai alternatif layanan transportasi berbasis aplikasi *mobile* dengan tarif yang lebih terjangkau jika dibandingkan dengan aplikasi Grab dan Gojek, yang menjadi pilihan utama dalam transportasi daring pada tahun 2022 (APJII, 2023).

Saat ini ketersediaan layanan transportasi online Maxim di Kota Makassar khususnya pada konteks mahasiswa Universitas Hasanuddin berhasil menarik minat dan mulai menjadi pilihan yang baik di kalangan mahasiswa. Oleh karena itu, peningkatan fungsionalitas dan antarmuka pengguna aplikasi sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pengguna saat menggunakan sistem (Rizky Ginanjar, 2023).

Pada penelitian terdahulu sebelumnya (Rizky Ginanjar, 2023), kepuasan pengguna aplikasi Maxim meningkat signifikan setelah adanya perbaikan. Nilai kegunaan aplikasi mencapai 87,17%, meningkat 33,72%, dan tergolong dalam kategori sangat baik. Nilai kegunaan per parameter juga menunjukkan peningkatan yang cukup besar, antara lain parameter kegunaan meningkat 30,95% menjadi 86,51%, kemudahan penggunaan meningkat 36,80% menjadi 87,16%, kemudahan belajar meningkat 31,74% menjadi 86,11%, dan kepuasan meningkat 35,38% menjadi 88,89 %.

Usability menjadi aspek penting dalam pembuatan aplikasi. Sebuah aplikasi *mobile* harus mempertimbangkan aspek penggunaan yang mudah dipahami. Karena tingkat kemudahan penggunaan suatu aplikasi dapat menjadi indikator seberapa berguna aplikasi tersebut bagi pengguna (Ramadhan & Sutabri, 2023). Penilaian terhadap aspek UI UX perlu dilakukan secara mendalam untuk memastikan bahwa pengguna dapat mengakses dan memanfaatkannya dengan efektif dan efisien. Oleh

karena itu, analisis UI UX menjadi krusial untuk memahami sejauh mana aplikasi ini dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna (Indrati & Saputra, 2023).

Metode *System Usability Scale* (SUS) dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) telah menjadi alat yang umum digunakan dalam mengukur kualitas UI UX dan penerimaan teknologi. Melakukan penelitian dengan kedua metode ini dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi aplikasi Maxim di kalangan mahasiswa Universitas Hasanuddin.

Penggunaan metode *System Usability Scale* (SUS) dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam mengidentifikasi area perbaikan yang dapat diterapkan pada aplikasi Maxim. Harapannya dapat diketahui tingkat kepuasan pengguna dan penerimaan teknologi aplikasi Maxim di lingkungan akademik. Fokus studi kasus penelitian ini berada pada mahasiswa Universitas Hasanuddin. Hasil Penelitian dapat memberikan wawasan yang lebih spesifik mengenai karakteristik pengguna dalam konteks perguruan tinggi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, dapat dirumuskan beberapa masalah yang dihadapi dalam pembuatan tugas akhir yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana penilaian terhadap tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Maxim pada mahasiswa Universitas Hasanuddin dengan menggunakan metode SUS dan UTAUT2?
2. Apa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna pada penggunaan aplikasi Maxim di lingkungan mahasiswa Universitas Hasanuddin?
3. Bagaimana kualitas penggunaan aplikasi Maxim dalam membantu kehidupan mahasiswa di Universitas Hasanuddin?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis Skor Persepsi Pengguna mengenai UI dan UX Aplikasi Maxim dengan menggunakan metode *System Usability Scale*.
2. Mengetahui faktor atau variabel yang mempengaruhi kepuasan dalam menggunakan aplikasi Maxim menggunakan model UTAUT2.
3. Memberi saran dan masukan positif yang baik agar meningkatkan *Usability* UI dan UX Aplikasi Maxim.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada pembuatan tugas akhir ini yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini memusatkan perhatian pada tiga variabel terbaru model UTAUT2 yaitu *hedonic motivation*, *price value*, dan *habit*.

2. Pengguna yang dilihat persepsinya adalah mahasiswa Universitas Hasanuddin berjumlah 140 responden.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian dapat dilihat sebagai berikut:

1. Diharapkan memberikan masukan kepada *stakeholder* Maxim aspek persepsi mahasiswa Universitas Hasanuddin saat menggunakan aplikasinya pada sisi UI dan UX.
2. Metode *System Usability Scale* (SUS) dan *Unified Theory of Acceptance And Use of Technology2* (UTAUT2) menjadi referensi perkembangan riset dan alat ukur pada program studi.
3. Analisis awal ini pada aplikasi menjadi salah satu bahan pertimbangan bagi pihak *Stakeholder* Maxim dan masukan pada bidang keilmuan.

1.6 Landasan Teori

1.6.1 User Interface

Dalam ranah desain industri interaksi manusia–komputer, *User Interface* (UI), dapat dijelaskan sebagai ruang di mana terjadinya interaksi antara manusia dan mesin. Fungsinya adalah untuk memungkinkan operasi dan kontrol mesin yang efektif dari sisi manusia, sambil mesin memberikan umpan balik informasi secara bersamaan untuk membantu dalam proses pengambilan keputusan operator (Andini, Yusup, & Susilawati, 2023).

Semua hal yang terlihat di layar monitor atau yang terbaca dalam dokumentasi atau yang dapat dikendalikan oleh *keyboard* atau *mouse* merupakan bagian dari *User Interface* (UI). Hal ini mencakup elemen-elemen seperti layar, halaman, tombol, ikon, serta metode input seperti *mouse*, *keyboard*, dan layar sentuh (Abdurrahman, & Ulfa, 2021).

User Interface (UI) merujuk pada cara penyusunan tampilan produk atau aplikasi agar dapat diakses oleh pengguna. Desain tampilan *User Interface* (UI) dibuat dengan mempertimbangkan berbagai faktor, termasuk susunan layout, penempatan logo, pemilihan warna yang cocok, tipografi yang mudah dibaca, dan elemen-elemen lainnya untuk meningkatkan estetika tampilan. *User Interface* (UI) bertujuan untuk menyediakan pengalaman pengguna yang efisien, efektif, dan memuaskan saat berinteraksi dengan suatu sistem atau aplikasi (Indrati & Saputra, 2023).

1.6.2 User Experience

User Experience (UX) merujuk pada keseluruhan pengalaman subjektif yang dirasakan oleh pengguna saat berinteraksi dengan suatu produk, sistem, atau layanan. UX melibatkan aspek-aspek emosional, psikologis, dan praktis dari pengalaman pengguna, serta bagaimana pengguna merasa dan merespons terhadap interaksi dengan produk tersebut (Hafidz & Ulfa, 2022).

Produk digital atau aplikasi yang efektif harus memastikan bahwa pengguna dapat mencapai tujuannya tanpa kesulitan melalui *User Experience* (UX) yang optimal. Hal ini dapat dilihat dari beberapa faktor seperti desain *User Interface* (UI) yang ramah bagi pengguna, aksesibilitas produk yang mudah, penyajian menu yang simpel, dan faktor-faktor lainnya berperan penting dalam menciptakan pengalaman pengguna yang baik. Di sisi sebaliknya, *User Experience* (UX) yang kurang baik dapat menyebabkan frustrasi karena pengguna mengalami kesulitan untuk mencapai tujuannya (Andini, Yusup, & Susilawati, 2023).

Menurut Jesse James Garrett, *User Experience* (UX) terbagi menjadi lima elemen, yaitu:

- *Strategy*, elemen kebutuhan pengguna (user needs) dan tujuan dari dibuatnya produk (product objectives).
- *Scope*, elemen batasan desain yang akan dibuat yang terdiri dari ragam fitur (functional specification) dan ragam konten (content requirement).
- *Structure*, elemen bentuk dari ruang lingkup yang terkait dengan elemen konten dan fitur.
- *Skeleton*, elemen mendesain produk berdasarkan tiga elemen sebelumnya yang telah disepakati.
- *Surface*, elemen terakhir yang menyatukan semua elemen sebelumnya menjadi satu kesatuan produk yang utuh dan detail.

1.6.3 System Usability Scale (SUS)

System Usability Scale (SUS) merupakan metode evaluasi pengguna atau usability yang menawarkan alat ukur yang cepat dan mudah digunakan namun tetap dapat diandalkan. Metode uji pengguna ini diperkenalkan oleh John Brooke pada tahun 1996 (Ardhana & Pudya, 2022). Diterapkan melalui kuesioner yang terdiri dari 10 pertanyaan dengan 5 opsi jawaban untuk setiap pertanyaan, mulai dari Sangat Setuju hingga Sangat Tidak Setuju, SUS memberikan cara efektif untuk mengevaluasi berbagai aspek layanan yang terdapat dalam aplikasi Maxim (Firmansyah, Fauziah, & Indra Perwira, 2023).

Metode SUS terdiri dari 10 pertanyaan yang diajukan kepada pengguna yang telah menggunakan sistem yang diteliti. Pertanyaan tersebut mengukur persepsi pengguna tentang kegunaan, kemudahan penggunaan, serta kepercayaan mereka terhadap sistem yang digunakan. Jawaban dari setiap pertanyaan diukur menggunakan skala likert (Abdurrahman, & Ulfa, 2021).

Penggunaan instrumen System Usability Scale (SUS) dilakukan sesuai dengan beberapa aturan berikut: Setiap pernyataan memiliki nilai kontribusi yang berkisar antara 0 hingga 4. Skor kontribusi untuk setiap item pernyataan akan berada dalam rentang tersebut. Pernyataan dengan nomor ganjil (1, 3, 5, 7, dan 9) mengakibatkan pengurangan 1 pada skala jawaban responden, sementara pernyataan dengan nomor genap (2, 4, 6, 8, dan 10) mengakibatkan pengurangan 5 pada skala jawaban responden. Untuk mendapatkan nilai total usability sistem, jumlah skor kontribusi dikalikan dengan nilai 2.5 (Andini, Yusup, & Susilawati, 2023).

1.6.4 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2)

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2) adalah model teoretis yang dikembangkan untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi. Model ini merupakan pengembangan dari model UTAUT yang awalnya diusulkan oleh Venkatesh *et al.* (2003). Pada dasarnya, UTAUT menyintesis beberapa faktor yang diidentifikasi dalam penelitian sebelumnya dan menyatukannya ke dalam satu model yang lebih komprehensif (Hafidz & Ulfa, 2022).

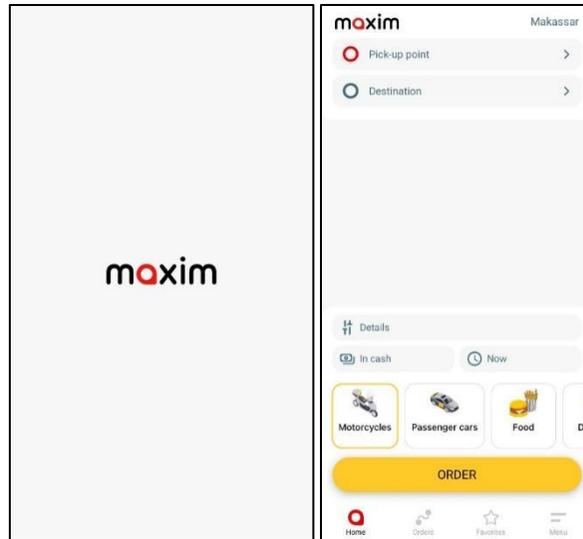
Model UTAUT secara langsung dipengaruhi dari empat susunan utama yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* dan *facilitating condition*. kemudian dikembangkan menjadi UTAUT2 dengan ditambahkan tiga susunan dalam UTAUT yaitu *hedonic motivation*, *price value*, dan *habit*. *Hedonic motivation* merujuk pada tingkat kebahagiaan yang muncul saat menggunakan teknologi. *Price Value* berkaitan dengan biaya yang harus dikeluarkan individu untuk menggunakan atau membeli teknologi tersebut. *Habit*, dalam konteks konsumen, mengacu pada otomatisasi perilaku individu agar dapat menggunakan teknologi tersebut dengan lancar (Firmansyah, Fauziah, & Indra Perwira, 2023).

Model UTAUT2 melibatkan variabel independen (bebas) dan dependen (terikat). Variabel independen adalah faktor yang memberikan pengaruh dan tidak bergantung pada variabel lainnya. Sementara itu, variabel dependen adalah faktor yang dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel independen dalam model ini mencakup *performance expectancy*, *effort expectancy*, *facilitating condition*, *social influence*, *hedonic motivation*, *price value*, dan *habit*. Di sisi lain, variabel dependen terdiri dari *behavioral intention* dan *use behavior* (Venkatesh *et al.*, 2012).

1.6.5 Aplikasi Maxim

Maxim adalah salah satu layanan transportasi *online* yang menduduki posisi pesaing kuat Gojek dan Grab di Indonesia. Berasal dari Rusia, Maxim awalnya hanya menawarkan layanan angkutan dan motor melalui aplikasi mobile *Taxsee Driver* dan laman id.taximaxim.com. Perusahaan ini, yang memiliki fokus pada transportasi, gaya hidup, dan logistik, telah memperkenalkan aplikasi mobile Maxim di Indonesia sejak tahun 2018 melalui PT. Teknologi Perdana Indonesia. Aplikasi ini memudahkan pertemuan antara pengemudi dan pelanggan dengan cepat dan sederhana. Maxim hadir sebagai alternatif yang menarik dalam layanan transportasi berbasis aplikasi *mobile* dengan tarif yang lebih terjangkau dibandingkan dengan pilihan utama saat itu, Grab dan Gojek (APJII, 2023).

Maxim telah masuk ke Indonesia sejak tahun 2018 dan pada Januari 2022 telah beroperasi di 1000 kota di dunia, namun pengguna masih saja menemukan masalah masalah yang sering terjadi pada aplikasi (Advertorial, 2020). Seperti halnya tidak meratanya tarif, masih sulitnya menemukan titik lokasi, dan perlunya pengoptimalan pada layanan aplikasi. Untuk itu diperlukan pengujian yang lebih komprehensif dan tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi Maxim. Pada penelitian ini akan memberikan hasil evaluasi dari hal hal yang perlu di optimalkan pada aplikasi Maxim menggunakan metode pengujian *System Usability Scale (SUS)* dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2)*.



Gambar 1. Logo dan Tampilan Aplikasi Maxim

Gambar diatas merupakan tampilan aplikasi Maxim pada *smartphone*. Gambar pertama menampilkan logo Maxim yang muncul setiap aplikasi di buka. Kemudian gambar kedua adalah halaman utama aplikasi Maxim. Di bagian atasnya terdapat menu untuk langsung menentukan lokasi penjemputan dan pengantaran. Dibagian bawah terdapat menu pilihan layanan aplikasi, seperti *motorcycles*, *passenger car*, *food*, dan *delivery*.

BAB II METODE PENELITIAN

2.1 Waktu dan Lokasi Penelitian

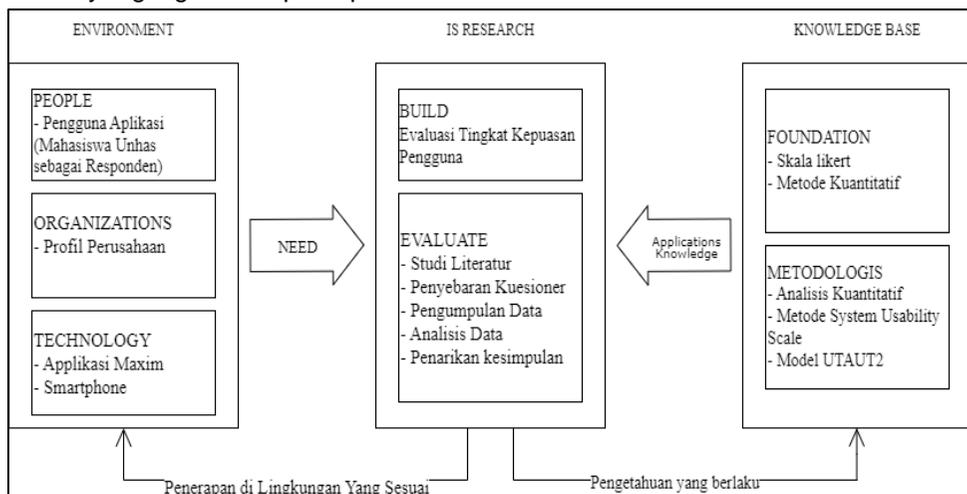
Jadwal penelitian diperlukan untuk menentukan target waktu dan tujuan secara tepat pada setiap penelitian. Penelitian ini dilakukan sejak bulan Desember 2023 sampai bulan Maret 2024 terhadap Mahasiswa Universitas Hasanuddin Kota Makassar.

Tabel 1. Waktu Penelitian

No	Tahapan Penelitian	Desember				Januari				Februari				Maret			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Studi Literatur																
2	Penyebaran Kuesioner																
3	Pengumpulan Kuesioner																
4	Analisis Data																
5	Evaluasi dan Mencari Kesimpulan																

2.2 Design Theory

Berikut merupakan gambar kerangka *Information Systems Research Framework* yang digunakan pada penelitian ini. Konsep metode penelitian ini menggunakan *Design Science Riset* yang sering digunakan pada kerangka penelitian Sistem Informasi (Hevner, A et al., 2004). Berikut pada gambar 2 menjelaskan kerangka penelitian sistem informasi yang digunakan pada penelitian ini.



Gambar 2. Kerangka *Design Theory* Penelitian

Pada kerangka penelitian sistem informasi dapat dibagi menjadi tiga domain yaitu:

1. Ruang Lingkup (*Environment*)

Pada konteks *people* atau pemangku kepentingan, responden berperan sebagai elemen utama dalam sistem yang sedang dianalisis. Responden dalam penelitian ini terdiri dari 140 mahasiswa Universitas Hasanuddin. Para responden telah mengalami penggunaan sistem yang menjadi fokus penelitian dalam aktivitas sehari-hari mereka.

Profil perusahaan layanan transportasi *online* Maxim merupakan bagian dalam konteks *organization*. Sedangkan dalam konteks *technology* Aplikasi maxim menjadi faktor utama. Dan juga selain itu perangkat *smartphone* menjadi faktor yang tak kalah penting dikarenakan Aplikasi ini berbasis *mobile*.

2. Pengetahuan Dasar (*Knowledge Base*)

Dalam *design theory*, unsur pengetahuan dasar dibagi menjadi dua bagian, yaitu *foundation* dan *methodologis*. *Foundation* mengacu pada dasar atau landasan yang mendukung pengembangan desain atau sistem. Sementara itu, aspek *methodologis* merujuk pada metode analisis yang digunakan dalam penelitian.

Konteks *foundation* dalam penelitian ini mencakup penggunaan skala Likert dan pendekatan kuantitatif. Penggunaan skala Likert menjadi elemen kunci dalam menilai hasil data yang telah terkumpul. Selain itu, *methodologis* yang diterapkan melibatkan pengumpulan data secara kuantitatif yang kemudian dianalisis menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan *Unified Theory of Acceptance And Use of Technology2* (UTAUT2).

3. *IS Research*

Pada konteks *Build*, penelitian ini memberikan penilaian terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Maxim di lingkungan perguruan tinggi. Sebanyak 140 responden dari mahasiswa Universitas Hasanuddin terlibat dalam penilaian ini. Evaluasi yang dihasilkan akan digunakan sebagai rekomendasi kepada *stakeholder* Maxim untuk meningkatkan kinerja sistem Aplikasi Maxim.

Pada tahap evaluasi, langkah awal yang diambil adalah melakukan tinjauan literatur terhadap isu-isu yang terkait. Selanjutnya, kuesioner disusun dan disebarikan melalui *Google Form*, setelahnya data dikumpulkan dan dianalisis untuk dapat menyimpulkan hasil penelitian.

2.3 Tahapan Penelitian

Berikut pada gambar 3 adalah tahapan yang telah dilakukan dalam penelitian ini.



Gambar 3. Tahapan Penelitian

2.4 Populasi dan sampel

Pada penelitian ini, diperlukan pengambilan sampel dari suatu populasi, populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Hasanuddin yang menggunakan layanan transportasi aplikasi Maxim. Namun, jumlah mahasiswa yang menggunakan layanan aplikasi maxim belum diketahui secara pasti. Sehingga dalam penarikan jumlah sampel responden yang jumlah populasinya tidak diketahui secara pasti, digunakan teknik atau rumus yang sesuai dengan teori dari Hair *et al.* (2021). Yaitu dengan jumlah paling sedikitnya atau jumlah minimalnya harus 5 – 10 kali lipat dari jumlah item pertanyaan. Dalam penelitian ini terdapat 20 item pertanyaan, jadi jumlah responden yang diambil dalam penelitian ini adalah $20 \times 7 = 140$ responden.

Sebanyak 140 responden ini dibagi secara merata ke dalam 15 fakultas yang terdapat di Universitas Hasanuddin. Berikut adalah perbandingan jumlah mahasiswa di setiap fakultas.

Tabel 2. Penarikan Jumlah Responden

NAMA FAKULTAS	JUMLAH MAHASISWA	JUMLAH RESPONDEN
Ekonomi Bisnis	3113	10
Hukum	3353	10
Kedokteran	4517	15
Teknik	6712	20
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	3070	10
Ilmu Budaya	2466	10
Perternakan	3146	10
Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	2568	10
Pertanian	1303	5
Kedokteran Gigi	1115	5
Kesehatan Masyarakat	1999	10
Ilmu Kelautan dan Perairan	2188	10
Kehutanan	1225	5
Farmasi	945	5
Keperawatan	1279	5

Sumber : (Pusat Data Universitas hasanuddin, 2021)

Tabel 2.2 menunjukkan penarikan jumlah sampel responden yang dimana penulis melakukan normalisasi. Jumlah sampel dari tiap fakultas tersebut dianggap telah mewakili mahasiswa yang menggunakan aplikasi Maxim yang tidak diketahui jumlahnya secara pasti. Kemudian data yang dikumpulkan dari 140 responden dikumpulkan dan selanjutnya dianalisis dengan menerapkan metode *System Usability Scale* dan *Unified Theory of Acceptance And Use of Technology2*.

2.5 Pembuatan Kuesioner

Langkah pertama dalam pengujian *usability* adalah dengan membuat tabel kuesioner terlebih dahulu yang kemudian diberikan kepada responden. Pada metode SUS, digunakan instrumen penelitian yang telah ditetapkan oleh John Brooke. Sementara itu, model UTAUT2 menggunakan instrumen penelitian disusun berdasarkan variabel terkait yang relevan dengan tujuan penelitian. Berikut adalah tabel kuesioner yang telah disusun menggunakan metode SUS dan model UTAUT2.

Tabel 2. Instrumen Penelitian SUS

Q	Kuesioner	STS	TS	CS	S	SS
Q1	Saya merasa sistem ini mudah untuk digunakan.					
Q2	Saya merasa sistem ini rumit.					
Q3	Saya merasa yakin menggunakan sistem ini.					
Q4	Saya merasa saya perlu belajar banyak sebelum saya dapat menggunakan sistem ini.					
Q5	Saya merasa fungsi-fungsi sistem ini terintegrasi dengan baik.					
Q6	Saya merasa sistem ini membutuhkan dukungan dari seseorang yang ahli.					
Q7	Saya merasa sistem ini mudah untuk digunakan tanpa pelatihan.					
Q8	Saya merasa perlu mempelajari banyak hal sebelum dapat menggunakan sistem ini dengan lancar.					
Q9	Saya merasa bahwa saya bisa menggunakan sistem ini dengan cepat setelah mempelajari cara menggunakannya.					
Q10	Saya merasa saya harus menjadi ahli sebelum menggunakan sistem ini.					

Sumber : (Anggraeni, Alamsyah, & Saharuddi, 2023)

Instrumen pertanyaan untuk metode SUS memiliki perbedaan yang jelas antara pertanyaan dengan nomor ganjil dan nomor genap. Pertanyaan dengan nomor ganjil terdiri dari pertanyaan yang memiliki konotasi positif contohnya pertanyaan nomor 1, “Saya merasa sistem ini mudah untuk digunakan”. Sebaliknya pertanyaan dengan nomor genap terdiri dari pertanyaan yang memiliki konotasi negatif, seperti pertanyaan nomor 2 yaitu, “Saya merasa sistem ini rumit”.

Berbeda dengan instrumen pertanyaan SUS, instrumen pertanyaan UTAUT2 hanya terdiri dari pertanyaan dengan konotasi positif. Berikut adalah tabel instrumen pertanyaan kuesioner UTAUT2 yang dibuat berdasarkan 10 variabel terkait:

Tabel 3. Instrumen Pertanyaan UTAUT2

Q	Item Pertanyaan	STS	TS	CS	S	SS
Q11	Penggunaan Aplikasi Maxim memungkinkan saya mendapatkan harga yang lebih terjangkau					
Q12	/Menurut saya, aplikasi Maxim mudah untuk digunakan.					
Q13	Teman saya merekomendasikan aplikasi ini dikarenakan lebih terjangkau.					
Q14	Aplikasi Maxim mengambil lebih sedikit ruang penyimpanan pada perangkat saya					
Q15	Saya merasa senang dalam menggunakan fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi Maxim					
Q16	Saya dapat menghemat dengan harga pada aplikasi yang lebih terjangkau					
Q17	Saya selalu menggunakan layanan aplikasi Maxim					
Q18	Aplikasi Maxim memberikan keamanan dalam setiap transaksi.					
Q19	Saya sudah sering menggunakan Aplikasi Maxim					
Q20	Saya berencana akan menggunakan Aplikasi Maxim seterusnya					

Sumber : (Prasetio, A & Nursandi, W, 2022)

2.6 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner

Tautan formulir Google atau *googleform* diberikan secara acak di setiap fakultas Universitas Hasanuddin. Peserta mengisi kuesioner secara *online* pada tautan tersebut, pendekatan ini lebih efisien dan dapat mencapai responden secara lebih luas. *Google Form* menjadi pilihan populer di kalangan mahasiswa untuk mengumpulkan data karena

kemudahan distribusinya. Kelebihan menggunakan *Google Form* antara lain mudahnya penyebaran dan hasil kuesioner yang dapat langsung dimasukkan ke *Google Sheets*. Dengan demikian, data dapat diunduh dan diolah dengan lebih sederhana. Selain itu, pengguna atau pembuat kuesioner dapat mengunduh data yang diterima dari responden dan mengolahnya.

Selanjutnya, data dari kuesioner akan dikumpulkan setelah mencapai target jumlah responden dari 15 fakultas di Universitas Hasanuddin. Data tersebut kemudian dihimpun dan dianalisis dengan menerapkan metode SUS dan UTAUT2 untuk mengetahui kepuasan pengguna aplikasi Maxim. Data yang diterima kemudian diolah menggunakan aplikasi statistik SPSS. SPSS, disingkat dari "*Statistical Package for the Social Sciences*" adalah perangkat lunak statistik yang digunakan untuk analisis data di berbagai domain, dengan penekanan khusus pada ilmu-ilmu sosial. Ia menawarkan berbagai fungsi untuk penanganan, analisis, dan visualisasi data statistik.

2.7 Analisis Data

a. Uji Validitas

Dalam pengujian ini, pertanyaan dari kuesioner SUS dan UTAUT2 kemudian diuji untuk mengetahui valid atau tidaknya setiap indikator yang digunakan dalam penelitian ini. Kuesioner dianggap valid jika nilai r_{hitung} untuk setiap pertanyaan atau tugas melebihi nilai r_{tabel} yang ditetapkan.

Data yang diperoleh dari kuesioner kemudian dianalisis korelasinya dengan membandingkan nilai r_{hitung} (*Pearson Correlation*) dan nilai r_{tabel} . Korelasi Pearson adalah teknik statistik yang memperhitungkan keterkaitan antara dua variabel kontinu. Korelasi Pearson menghasilkan angka di rentang -1 hingga 1. Sedangkan nilai r_{tabel} diketahui melalui rumus derajat kebebasan, kemudian nilai tersebut menjadi acuan pada tabel distribusi r_{tabel} . (Yulia, Rasmana, & Khairunnisa, 2023). Untuk menghitung nilai r_{hitung} dapat digunakan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{\sum(X_i - X)(Y_i - Y)}{\sqrt{\sum(X_i - X)^2 \sum(Y_i - Y)^2}} \quad (1)$$

Dalam menghitung nilai r_{hitung} digunakan rumus perhitungan 1. Rumus ini melibatkan penjumlahan dari $(X_i - X)(Y_i - Y)$ di mana X_i adalah nilai-nilai dalam sampel untuk variabel pertama, seperti total nilai Q1 dan X adalah nilai-nilai pada sampel untuk variabel kedua, seperti total nilai Q2. kemudian dikalikan dengan $(Y_i - Y)$ dimana Y_i adalah rata-rata dari semua nilai variabel pertama seperti rata-rata dari total nilai Q1 dan Y adalah rata-rata dari semua nilai variabel kedua seperti rata-rata dari total nilai Q2. Kemudian, hasilnya dibagi dengan akar dari penjumlahan $(X_i - X)(Y_i - Y)$.

Dalam menentukan derajat kebebasan yang digunakan untuk menentukan nilai r_{tabel} pada tabel distribusi signifikan 5%, digunakan rumus sebagai berikut:

$$df = N - 2 \quad (2)$$

Setelah mengetahui nilai r_{tabel} , seluruh data penelitian ini diuji menggunakan *software* SPSS untuk memastikan kevalidan setiap indikator hasil penelitian serta memperkuat temuan yang diperoleh.

b. Uji Reliabilitas

Setelah semua pertanyaan dan tugas dianggap valid, langkah selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas untuk menilai sejauh mana konsistensi instrumen pengukur. Uji reliabilitas ini bertujuan untuk mengetahui seberapa dapat diandalkan alat tersebut dan memberikan hasil yang konsisten ketika pengukuran dilakukan, baik secara berulang maupun tidak berulang. Uji reliabilitas yang dilakukan menggunakan ukuran *Cronbach's alpha* dan menggunakan *software* SPSS (Alfiatunnisa, Khairunnisa, Hayati, & Maulida, 2022).

Uji reliabilitas dapat dilakukan menggunakan *cronbach's alpha*, yang dapat dihitung menggunakan rumus berikut:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k \sigma_{y_i}^2}{\sigma_x^2} \right) \quad (3)$$

Dalam menghitung nilai *cronbach's alpha*, digunakan rumus perhitungan 3 rumus ini melibatkan penggunaan k , yaitu jumlah variabel dalam kuesioner, yang dibagi $k - 1$. Kemudian, hasilnya dikalikan dengan 1 dikurang sigma dengan indeks i sama dengan 1 sampai k , dari variansi setiap variabel dalam kuesioner, dan dibagi dengan variansi total dari semua skor dalam tes.

Kemudian, dilakukan pengambilan ambang batas untuk menentukan apakah hasil nilai *cronbach's alpha* dari setiap indikator dapat dinyatakan *reliable*. Berikut tabel penentuan batasan pada uji reliabilitas:

Tabel 4. Kriteria Reliabilitas

Kriteria	Koefisien Reliabilitas
Tidak Reliabel	<0,2
Kurang Reliabel	0,2 – 0,4
Cukup Reliabel	0,4 – 0,7
Reliabel	0,7 – 0,9
Sangat Reliabel	>0,9

Sumber: (Sari & Ermawati, 2021)

Pada penelitian ini, ambang batas 0,7 digunakan untuk menentukan batasan nilai *Cronbach's Alpha*. Pemilihan ambang batas ini didasarkan pada prinsip bahwa nilai yang semakin mendekati 1 menunjukkan tingkat konsistensi data yang lebih tinggi, sehingga nilai 0,7 dipilih sebagai batas untuk menjamin konsistensi data yang tinggi.

c. System Usability Scale (SUS)

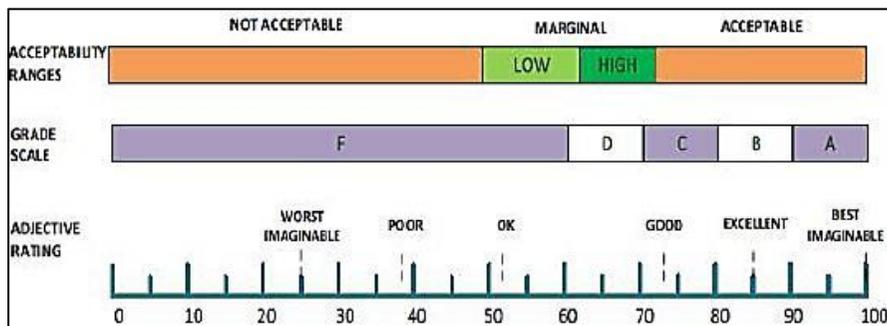
System Usability Scale (SUS) adalah salah satu metode evaluasi yang sangat umum digunakan untuk menilai bagaimana pengguna mempersepsikan kualitas penggunaan suatu sistem interaktif. Responden diminta memberikan penilaian terhadap kegunaan sistem yang diuji melalui 10 pertanyaan, menggunakan skala lima poin berupa penilaian setuju tidak setuju, dengan skala 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (cukup setuju), 4 (setuju), dan 5 (sangat setuju). Setiap pertanyaan memiliki bobot antara 0 hingga 4.

Penilaian skor dilakukan dengan aturan :

1. Pertanyaan ganjil, yaitu: 1, 3, 5, 7 dan 9 skor yang diberikan oleh responden dikurangi dengan 1.
2. Pertanyaan genap, yaitu: 2, 4, 6, 8 dan 10 skor yang diberikan oleh responden digunakan untuk mengurangi 5.
3. Hasil dari konversi tersebut selanjutnya dijumlahkan untuk setiap responden kemudian dikalikan dengan 2,5 agar mendapat rentang nilai 0 – 100. ($\sum skor\ ganjil + \sum skor\ genap$) \times 2,5
4. Setelah skor dari masing masing responden telah diketahui langkah selanjutnya adalah mencari skor rata-rata dengan cara menjumlahkan semua hasil skor dan dibagi dengan jumlah responden yang ada. Perhitungan ini dapat dilihat dengan rumus berikut:

$$\bar{X} = \frac{Y}{N} \quad (4)$$

Penentuan pertama dilihat dari sisi tingkat penerimaan pengguna atau *Acceptability scale*. Terdapat tiga kategori yaitu *not acceptable*, *marginal* dan *acceptable*. Penentuan yang kedua dilihat dari sisi *percentile range* atau *grade scale* yang memiliki penilaian terdiri dari A,B,C,D dan F. Dan yang terakhir *adjective rating* dengan tingkat *best imaginable*, *excellent*, *good*, *ok*, *poor*, dan *worst imaginable*.



Gambar 4. Skala Likert

Sumber : (Anggraeni, Alamsyah, & Saharuddi, 2023)

Dalam kriteria skala likert, jika nilai SUS di atas 70 maka masuk kedalam kriteria *acceptable*, sedangkan skor di bawah 50 dianggap sebagai kriteria *not acceptable*, dan skor antara 50-70 dianggap sebagai kriteria *marginal (low dan high)* (Lewis dan Sauro, 2018). Grade scale digunakan untuk menilai aplikasi menggunakan nilai huruf, mirip

dengan sistem penilaian di sekolah. Penilaian *adjective ratings* menjelaskan kesan pengguna terhadap aplikasi dan menggunakan skala penilaian yang mirip dengan skala penilaian sekolah. Skala penilaian ini dibagi menjadi beberapa peringkat, termasuk *best imaginable, excellent, good, ok, poor, dan worst imaginable* (Bangor, Kortum, dan Miller, 2008).

d. *Unified Theory of Acceptance And Use of Technology2* (UTAUT2)

Model UTAUT awalnya memiliki 7 variabel kemudian dikembangkan dan ditambahkan 3 variabel terbaru. Pada model UTAUT2 ini meliputi 10 variabel yang terdiri dari *performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, hedonic motivation, habit, price value, website quality, use behavior dan behavioral intention*.

Penelitian ini berfokus pada tiga variabel terbaru, yaitu *hedonic motivation, habit, dan price value*, untuk menentukan pengaruh yang paling signifikan terhadap penilaian kepuasan pengguna aplikasi Maxim. Berikut adalah tabel variabel analisis model UTAUT2 yang digunakan pada penelitian ini:

Tabel 5. Variabel Pertanyaan UTAUT2

Item Variabel	Item Pertanyaan
<i>performance expectancy</i>	Penggunaan Aplikasi Maxim memungkinkan saya mendapatkan harga yang lebih terjangkau
<i>effort expectancy</i>	Menurut saya, aplikasi Maxim mudah untuk digunakan.
<i>Social Influence</i>	Teman saya merekomendasikan aplikasi ini dikarenakan lebih terjangkau.
<i>Facilitating Condition</i>	Aplikasi Maxim mengambil lebih sedikit ruang penyimpanan pada perangkat saya
<i>Hedonic Motivation</i>	Saya merasa senang dalam menggunakan fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi Maxim
<i>Price Value</i>	Saya dapat menghemat dengan harga pada aplikasi yang lebih terjangkau
<i>Habit</i>	Saya selalu menggunakan layanan aplikasi Maxim
<i>Website Quality</i>	Aplikasi Maxim memberikan keamanan dalam setiap transaksi.
<i>Use Behavior</i>	Saya sudah sering menggunakan Aplikasi Maxim
<i>Behavior Intention</i>	Saya berencana akan menggunakan Aplikasi Maxim seterusnya

Sumber : (Prasetio, A & Nursandi, W, 2022)

Dari hasil pengumpulan data, akan terlihat bahwa variabel dengan skor tinggi adalah variabel yang memiliki pengaruh signifikan terhadap pengguna dalam

menggunakan aplikasi Maxim, sedangkan variabel dengan skor rendah merupakan faktor yang perlu ditingkatkan dari aplikasi layanan transportasi Maxim.

2.8 Evaluasi dan Validasi

Evaluasi dan validasi adalah dua konsep yang erat hubungannya dan sering diterapkan dalam berbagai konteks, termasuk dalam pengembangan produk, sistem, atau program. Evaluasi adalah langkah penilaian terhadap kinerja, hasil, atau efektivitas suatu sistem atau program, serta mengevaluasi apakah perbaikan diperlukan. Di sisi lain, validasi adalah proses penentuan apakah suatu produk, sistem, atau program memenuhi persyaratan dan spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dalam pengembangan produk atau sistem, validasi dan evaluasi sering dilakukan secara bersamaan. Validasi bertujuan untuk memastikan bahwa produk atau sistem memenuhi standar dan persyaratan yang telah ditetapkan, sementara evaluasi digunakan untuk menilai kinerja dan efektivitas produk atau sistem, seperti aplikasi Maxim dalam konteks tersebut.

tahap ini, aplikasi Maxim akan dievaluasi untuk mengukur tingkat ketergunaan yang dapat dicapai melalui antarmuka yang sudah ada. Validasi dari penelitian ini akan diperoleh melalui analisis antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) aplikasi Maxim, dengan tujuan menyusun rekomendasi untuk meningkatkan kualitas UI dan UX.

2.9 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian sebagai Langkah untuk menemukan hasil atau kesimpulan dari penelitian dengan tidak meninggalkan kriteria pembuatan instrumen yang baik. Instrumen Penelitian yang digunakan selama penelitian ada 2, terdiri dari perangkat keras dan perangkat lunak, yaitu :

1. Perangkat keras yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data pada aplikasi ini adalah Laptop Asus *Expertbook*.
2. Perangkat lunak yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data pada aplikasi ini adalah sebagai berikut:
 - *Draw.io*
 - *Google Form*
 - *SPSS*