

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pergeseran zaman modern saat ini telah membawa banyak transformasi dalam berbagai bidang terutama dalam bidang teknologi. Kemajuan teknologi dan komunikasi telah memberikan begitu banyak perubahan, mulai dari cara berinteraksi, bekerja hingga dalam kehidupan sehari-hari (Tamimi & Munawaroh, 2024). Sejak penemuan alat-alat yang sederhana hingga inovasi digital yang kompleks seperti saat ini, perkembangan teknologi menjadi pendorong perubahan sosial dan ekonomi (Agit dkk., 2023). Di era digital saat ini, teknologi tidak hanya terbatas pada perangkat keras dan perangkat lunak, tapi juga mencakup konsep-konsep seperti kecerdasan buatan (AI), dan big data. Inovasi-inovasi tersebut telah memberikan dampak yang signifikan dari berbagai sektor (Berutu dkk., 2024).

Salah satu aspek dari perkembangan teknologi adalah kemunculan aplikasi mobile. Aplikasi mobile menjadi salah satu perkembangan teknologi yang mendapatkan banyak perhatian dari berbagai kalangan. Berdasarkan data terbaru, hingga November 2024, Google Play Store memiliki 2.119.457 aplikasi yang tersedia, sedangkan Apple Store memiliki 1.950.271 aplikasi (42matters, 2024). Dengan kemajuan teknologi yang semakin pesat, penggunaan aplikasi mobile telah menjadi alat penting dalam kehidupan sehari-hari yang dapat memudahkan pengguna untuk mengakses informasi, berkomunikasi, dan melakukan transaksi secara efisien. Aplikasi mobile telah membawa dampak besar bagi berbagai aspek kehidupan. Banyak aplikasi mobile yang telah dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari pengguna, mulai dari aplikasi sosial, aplikasi e-commerce, hingga transportasi online (Fidela dkk., 2023).

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan, No. 26 Tahun 2017, transportasi online diartikan sebagai sebuah angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum yang tidak terikat dengan trayek tertentu, sehingga memberikan fleksibilitas dalam operasionalnya. Transportasi online merupakan sebuah layanan transportasi yang memanfaatkan perkembangan teknologi internet untuk memfasilitasi pemesanan hingga pembayaran melalui platform online. Layanan ini menghubungkan pengguna dengan penyedia jasa transportasi melalui aplikasi mobile yang memungkinkan pemesanan secara cepat dan efisien (Tuti dkk., 2021). Perkembangan transportasi online tentunya juga tidak terlepas dari tingkat kebutuhan manusia yang semakin beragam. Karena semakin tinggi tingkat mobilitas yang terjadi, maka semakin tinggi pula tingkat ketergantungan masyarakat akan transportasi. Tingkat keinginan mencari cara praktis untuk melakukan berbagai aktivitas menjadi tergeraknya inisiatif beberapa orang untuk membuat aplikasi (Astuti & Daud, 2023). Survei menunjukkan bahwa 56,8% memilih transportasi online karena kemudahan dalam pemesanan (GoodStats, 2023). Selain itu kecepatan dalam mencapai yang terjangkau membuat kebanyakan masyarakat memilih



layanan ini. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat lebih mengandalkan transportasi online untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Draiv merupakan salah satu aplikasi transportasi online berbasis mobile. Aplikasi Draiv menyediakan beberapa fitur yang membantu pengguna melakukan berbagai aktivitas sehari-hari. Aplikasi Draiv memberikan kemudahan bagi pengguna dengan berbagai layanan seperti DraivBike, DraivCar, DraivFood, DraivSend, DraivShop dan lainnya. Kehadiran aplikasi Draiv tidak hanya memudahkan aktivitas perjalanan, tetapi juga turut meningkatkan peluang ekonomi bagi para pengemudi lokal yang terhubung dengan jaringan Draiv (Fawwaza dkk., 2023). Aplikasi ini dirancang untuk memberikan solusi yang baik dan relevan untuk masyarakat lokal, dengan mempertimbangkan kondisi sosial dan ekonomi. Seperti yang diungkapkan oleh Mohammad Abdul Rifai Batewa, salah satu bagian dari pendiri aplikasi Draiv, bahwa aplikasi ini di rancang agar mudah digunakan oleh semua kalangan, termasuk mereka yang kurang familiar dengan teknologi dengan tujuan untuk memberdayakan potensi sumber daya lokal agar tidak hanya menjadi “penonton” di negeri sendiri (Winnet, 2021). Dengan antar muka yang sederhana dan fitur-fitur yang relevan dengan kebutuhan masyarakat setempat, Draiv berupaya memberikan pengalaman pengguna yang optimal.

Sebagai salah satu transportasi online yang menyediakan begitu banyak fitur, aplikasi Draiv juga telah hadir di Kota Sengkang, Kab. Wajo sebagai solusi untuk memudahkan segala aktivitas masyarakat di kota tersebut. Kehadiran aplikasi Draiv di Kota Sengkang memberikan dampak ekonomi yang signifikan bagi masyarakat setempat. Aplikasi Draiv membuka peluang kerja bagi banyak individu di daerah tersebut. Dengan mendaftar sebagai pengemudi atau kurir, masyarakat setempat dapat memperoleh penghasilan tambahan. Menurut laporan dari (Kabar Selebes, 2023), peluncuran aplikasi ini diharapkan dapat menciptakan lapangan kerja baru, terutama bagi mereka yang sebelumnya menganggur atau mencari pekerjaan paruh waktu. Di Kota Sengkang, banyak pengemudi lokal yang kini terhubung dengan jaringan Draiv, yang memungkinkan mereka untuk mendapatkan pendapatan dari layanan antar jemput serta pengantaran barang dan makanan.

Meskipun Draiv dirancang untuk memberikan kemudahan, keberhasilan aplikasi transportasi digital tidak hanya bergantung pada fitur teknisnya, tetapi juga pada pengalaman pengguna (*user experience*). Hingga saat ini, belum ditemukan informasi resmi terkait pengujian pengalaman pengguna (*user experience*) yang dilakukan oleh pengembang aplikasi Draiv. Padahal, pengalaman pengguna merupakan aspek penting dalam pengembangan aplikasi digital untuk memastikan aplikasi tidak hanya fungsional tetapi juga nyaman dan menyenangkan untuk digunakan. Pengalaman pengguna yang positif sangat penting untuk memastikan



alitas pengguna dalam jangka panjang. Beberapa pengguna lapai kendala seperti antarmuka yang kurang intuitif, performansi, atau kesulitan memahami fitur yang ada. Masalah seperti ini hi kepuasan dan loyalitas pengguna, yang pada akhirnya dapat terhadap pertumbuhan dan keberlanjutan aplikasi (Pabarrang

Pengalaman pengguna telah menjadi fokus utama dalam pengembangan aplikasi digital, termasuk aplikasi transportasi online, yang bertujuan memberikan kenyamanan, kepuasan dan kemudahan bagi penggunanya. Salah satu metode yang sering digunakan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi digital adalah *User Experience Questionnaire* (UEQ), yang mengukur berbagai dimensi pengalaman pengguna, seperti daya tarik, kejelasan, efisiensi, keandalan, stimulasi dan kabaruan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) efektif dalam menganalisis pengalaman pengguna pada berbagai aplikasi digital, seperti Twitter, Thereds, dan Disney+ Hotstar (Aulia, 2024; Feriano dkk., 2023; Handayani dkk., 2024). Studi lainnya oleh (Khuntari, 2022) juga menggunakan metode UEQ untuk menunjukkan pentingnya kemudahan akses dan stabilitas aplikasi transportasi online seperti Gojek dan Grab dalam mempengaruhi pengalaman pengguna. Namun, dalam konteks aplikasi Draiv, penelitian yang ada masih berfokus pada aspek-aspek seperti persepsi masyarakat terhadap aplikasi Draiv di Kota Langsa (Fawwaza dkk., 2023), pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi Draiv (Ruru dkk., 2024), pengaruh manfaat dan kemudahan aplikasi Draiv terhadap minat pengguna di Toraja Utara (Pabarrang dkk., 2024), kecerdasan buatan dalam meningkatkan kecepatan layanan aplikasi Draiv (Marasabessy dkk., 2024) serta strategi digital branding (Sudirman dkk., 2022).

Hingga saat ini, belum ada penelitian yang secara spesifik menganalisis pengalaman pengguna aplikasi Draiv menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ), terutama di wilayah Kota Sengkang, Kab. Wajo. Kesenjangan ini perlu diisi untuk memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai kualitas pengalaman pengguna di wilayah tersebut. Penelitian ini menjadi penting karena dapat memberikan masukan yang relevan bagi pengembang aplikasi Draiv dalam meningkatkan kualitas layanan mereka. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi pengembang aplikasi serupa di bidang transportasi online.

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi *gap* tersebut dengan menganalisis pengalaman pengguna aplikasi Draiv di Kota Sengkang, Kab. Wajo menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). Metode ini dirancang untuk mengukur enam dimensi utama: daya tarik (*attractiveness*), kejelasan (*perspicuity*), efisiensi (*efficiency*), keandalan (*dependability*), stimulasi (*stimulation*), dan kebaruan (*novelty*) (Schrepp, 2016). Metode UEQ dipilih karena sesuai dengan fokus penelitian yang menganalisis kualitas pengalaman pengguna dari berbagai aspek, baik yang bersifat pragmatis maupun hedonis. UEQ memungkinkan penelitian ini memberikan hasil mengenai persepsi pengguna terhadap aplikasi Draiv secara kuantitatif dan terstruktur. Selain itu, metode ini terbukti valid berdasarkan pengujian psikometrik



ya (Schrepp dkk., 2017), serta telah digunakan secara luas di aplikasi digital, termasuk aplikasi hiburan, sosial media, dan (Schrepp dkk., 2017). Selain itu, karena mudah digunakan, memiliki format standar, dan tersedia otomatis. Sehingga, metode UEQ dipilih untuk mendukung studi ini, judul penelitian ini ditetapkan sebagai **“Analisis User**

Experience Aplikasi Draiv Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi Kasus: Pengguna di Kota Sengkang, Kab. Wajo)”. Melalui penerapan metode UEQ, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kualitas pengalaman pengguna aplikasi Draiv di Kota Sengkang, Kab. Wajo.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, rumusan masalah yang akan dibahas yaitu:

1. Bagaimana tingkat pengalaman pengguna (*user experience*) aplikasi Draiv di Kota Sengkang, Kab. Wajo berdasarkan enam dimensi UEQ (daya tarik, kejelasan, efisiensi, keandalan, stimulasi dan kabaruan)?
2. Apa saja kelebihan dan kekurangan aplikasi Draiv berdasarkan analisis pengguna di Kota Sengkang, Kab. Wajo?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan jelas, maka masalah dalam penelitian ini dibatasi pada permasalahan sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik *purposive sampling* dalam pemilihan responden.
2. Penentuan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan rumus *Slovin*.
3. Data penelitian ini diolah menggunakan *UEQ Data Analysis Tool* versi 12.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

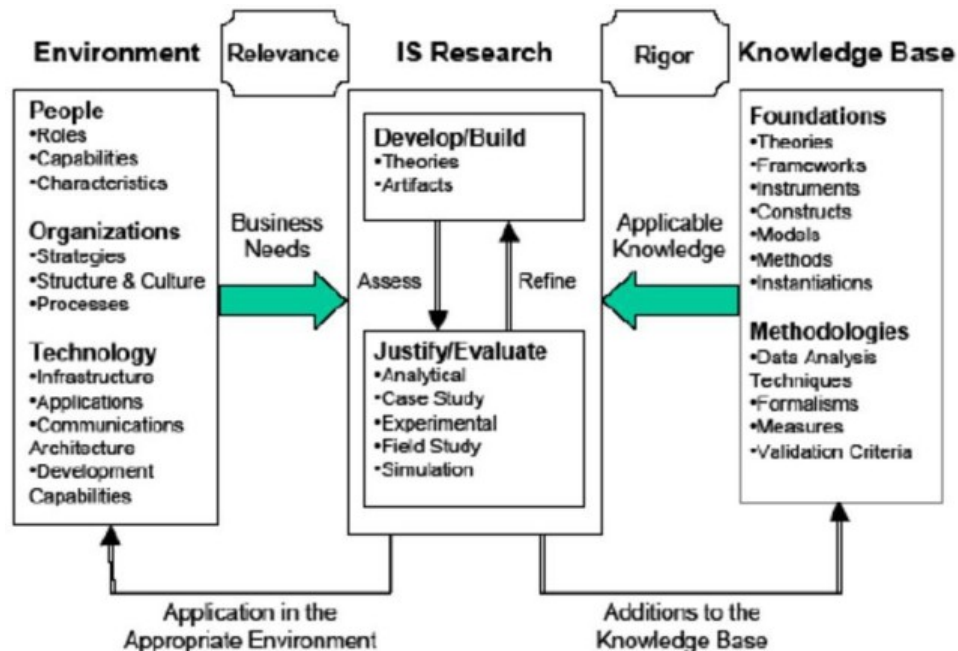
1. Menganalisis tingkat pengalaman pengguna (*User Experience*) aplikasi Draiv di Kota Sengkang, Kab. Wajo berdasarkan enam dimensi UEQ (daya tarik, kejelasan, efisiensi, keandalan, stimulasi dan kabaruan).
2. Mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan aplikasi Draiv berdasarkan analisis pengguna di Kota Sengkang, Kab. Wajo.

1.5 Landasan Teori

1.5.1 Design Theory Sistem Informasi

Teori desain dalam sistem informasi merupakan pendekatan yang bertujuan untuk menciptakan dan mengevaluasi solusi yang dirancang untuk mengatasi masalah atau memanfaatkan peluang dalam konteks sistem informasi. *Research Framework* digunakan sebagai panduan sistematis mengembangkan, dan mengevaluasi solusi penelitian (Hevner et al., 2004). Gambar 1.1 menunjukkan penelitian sistem informasi yang diimplementasikan pada dilihat pada Gambar 1.





Gambar 1. Information System Research Framework (Hevner dkk., 2004)

Gambar 1 menunjukkan kerangka kerja penelitian sistem informasi yang dikenal sebagai *Information System Research Framework*. Kerangka ini membantu peneliti memahami bagaimana penelitian di bidang sistem informasi dilakukan. Hevner dan timnya membuat kerangka ini dengan tiga bagian utama: *Environment* (lingkungan), *IS Research* (penelitian sistem informasi), dan *Knowledge Base* (basis pengetahuan (Hevner dkk., 2004).

Environment mencakup orang, organisasi, dan teknologi yang menciptakan kebutuhan, masalah, dan peluang yang dirasakan oleh organisasi, dipengaruhi oleh peran dan karakteristik pribadi mereka, serta strategi, struktur, budaya, dan proses bisnis organisasi. *IS Research* terdiri dari *Build*, yaitu proses perancangan, pengembangan, dan pembangunan solusi sistem informasi, dan *Evaluate*, yang menjadi acuan dalam mengimplementasikan alur pada penelitian analisis sistem informasi. *Knowledge Base* mencakup *Foundation*, yaitu teknik untuk memahami dan menganalisis sistem informasi, dan *Methodologies*, yaitu pendekatan untuk merancang, mengembangkan, dan mengimplementasikan sistem informasi dalam penelitian (Hevner dkk., 2004).

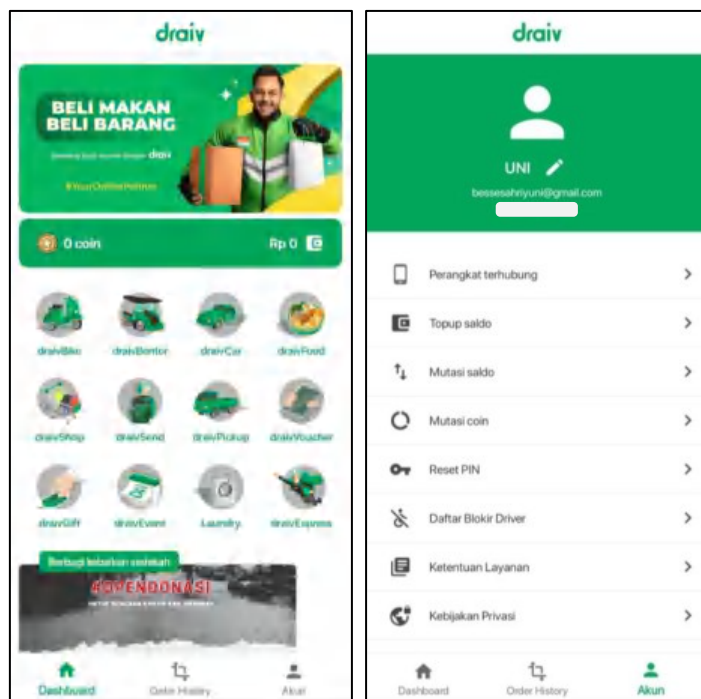
1.5.2 Draiv

Draiv merupakan sebuah aplikasi transportasi online yang dikembangkan oleh pemuda asal Sulawesi Tengah yang mulai aktif beroperasi pada 2015. Aplikasi Draiv dirancang untuk memenuhi kebutuhan transportasi dan bersaing dengan layanan transportasi online nasional (22). Draiv tidak hanya menyediakan layanan ojek online saja, *on-one*, Draiv menyediakan berbagai layanan seperti transportasi,



pengantaran barang, pengantaran makanan, belanja kebutuhan pokok, hingga jasa laundry.

Tercatat hingga bulan desember 2024 aplikasi Draiv telah diinstal oleh sebanyak 100.000 lebih pengguna melalui aplikasi Playstore (Draiv, 2024). Beberapa layanan unggulan dalam aplikasi ini antara lain draivBike, draivCar, draivBentor, dan draivPickup untuk transportasi, draivFood untuk pesan-antar makanan, draivSend untuk pengiriman barang, serta draivShop yang memudahkan pengguna dalam berbelanja berbagai kebutuhan. Selain itu, aplikasi ini juga memiliki fitur draivVoucher untuk pembelian pulsa dan voucher game, draivLaundry untuk layanan laundry pakaian, sepatu, dan helm, serta draivGift yang memungkinkan pengguna untuk berbagi dan berdonasi secara online (Draiv Indonesia, t.t.). Tampilan halaman utama dari aplikasi Draiv dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Tampilan aplikasi Draiv

Pada Gambar 2 menampilkan halaman utama dan halaman profil pengguna aplikasi Draiv pada *smartphone*, yang berisi beberapa elemen utama untuk memudahkan pengguna dalam mengakses layanan.



Optimized using
trial version
www.balesio.com

ance

JX) adalah keseluruhan persepsi dan respon pengguna yang sil dari penggunaan atau interaksi dengan suatu produk, sistem menurut ISO 9241-210, UX mencakup semua aspek interaksi k kegunaan, desain dan emosi yang dialami pengguna selama gunakan produk tersebut. Ini menunjukkan bahwa pengalaman

pengguna adalah subjektif dan sangat dipengaruhi oleh interaksi individu dengan produk yang digunakan. UX yang baik harus sesuai antara fitur dan kebutuhan pengguna agar dapat menentukan nilai atau value dari produk tersebut. Jika suatu produk mudah untuk digunakan atau dioperasikan, pengguna akan merasa senang dalam menggunakannya dan akan meningkatkan kesediaan pengguna untuk menggunakan kembali produk tersebut (Burhan & Mauritsius, 2024). Pengalaman pengguna sangat penting untuk meningkatkan kepuasan dan motivasi pengguna. Fokus utama dari UX adalah untuk memastikan pengguna mendapatkan yang baik dan efektif dalam menggunakan produk atau layanan. *User Experience* melibatkan aspek-aspek seperti kegunaan, aksesibilitas, estetika desain, interaksi pengguna dan respon sistem. Oleh karena itu, *User Experience* merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan pengguna dengan cara meningkatkan kegunaan (Sabukunze & Arakaza, 2021).

User Experience (UX) dapat dipahami melalui model *Five Planes of UX* yang diperkenalkan oleh (Garrett, 2011). Model ini membagi UX menjadi lima lapisan yang saling terkait, yaitu:

1. *Strategi Plane*

Lapisan pertama ini berfokus pada tujuan dan kebutuhan pengguna. Desainer harus memahami apa yang ingin dicapai oleh produk dan bagaimana produk tersebut dapat memenuhi kebutuhan pengguna.

2. *Scope Plane*

Setelah menetapkan strategi, langkah berikutnya adalah menentukan ruang lingkup produk. Ini mencakup fitur dan fungsionalitas yang akan disertakan dalam produk. Pada lapisan ini, tim UX akan membuat spesifikasi fungsional yang mendetail dan daftar konten yang diperlukan.

3. *Structure Plane*

Struktur mencakup arsitektur informasi dan desain interaksi. Pada lapisan ini, desainer mengorganisir konten dan fungsi untuk memastikan bahwa pengguna dapat menavigasi produk dengan mudah. Ini melibatkan pembuatan wireframe dan prototype untuk menggambarkan bagaimana informasi akan diatur.

4. *Skeleton Plane*

Lapisan ini berfokus pada elemen visual dan interaktif antarmuka. Desainer akan menentukan tata letak, tipografi, warna, dan navigasi untuk menciptakan pengalaman yang intuitif bagi pengguna. *Skeleton plane* memastikan bahwa semua elemen antarmuka terorganisir dengan baik.

5. *Surface Plane*

Surface adalah lapisan terakhir yang mencakup desain visual akhir dari produk. Ini adalah antar muka yang akan dilihat dan digunakan oleh pengguna.



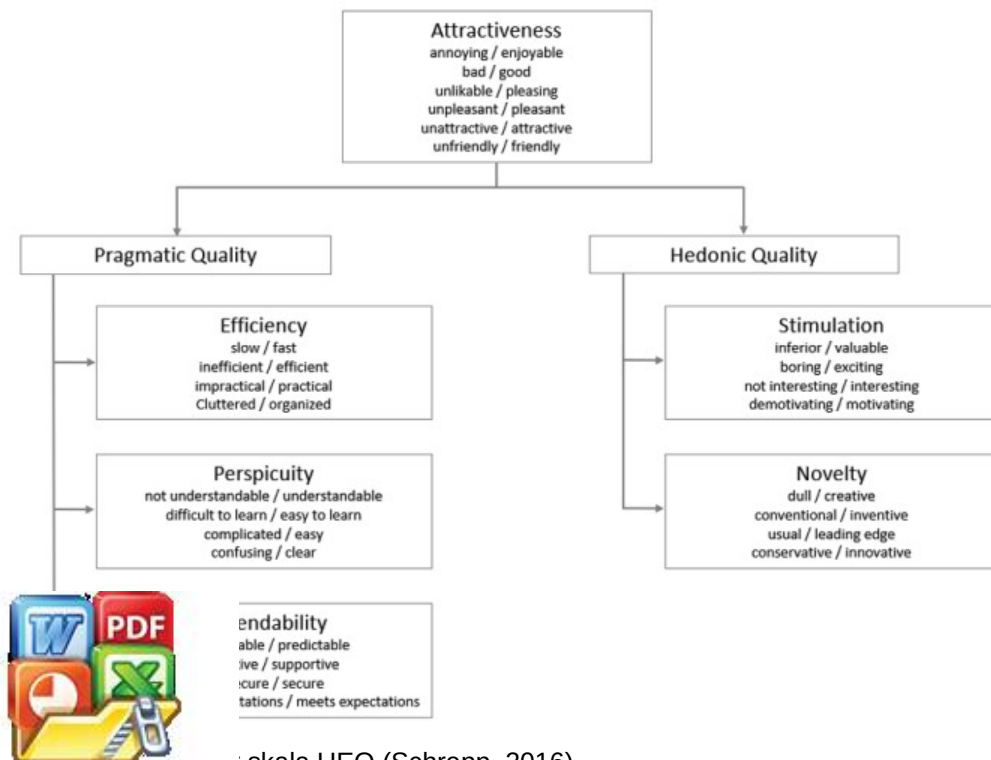
Ini termasuk estetika, konsistensi desain, palet warna, dan

lanes of UX memberikan kerangka yang komprehensif untuk aman pengguna yang efektif dengan mempertimbangkan semua hingga tampilan akhir produk.

1.5.4 User Experience Questionnaire

User Experience Questionnaire (UEQ) merupakan sebuah alat yang dirancang untuk melakukan evaluasi pengalaman pengguna (*User Experience*) suatu produk dengan cepat dan mudah. UEQ dikembangkan oleh Laugwitz, Schrepp, dan Held pada tahun 2005 dan telah tersedia dalam lebih dari 30 bahasa, termasuk Bahasa Indonesia. UEQ digunakan untuk memahami persepsi pengguna melalui skala yang mencakup enam dimensi utama UX dengan menggunakan kuesioner yang sederhana dan mudah dipahami, sehingga memudahkan responden dalam memberikan penilaian (Schrepp, 2016).

UEQ terdiri dari 26 item pertanyaan yang dikelompokkan kedalam enam skala pengukuran utama, yakni daya tarik (*attractiveness*) mengevaluasi kesan umum pengguna mengenai menarik atau tidaknya sebuah produk. Kejelasan (*perspicuity*) mengukur sejauh mana pengguna dapat memahami fungsi produk dengan mudah dan intuitif. Efisiensi (*efficiency*) berfokus pada kecepatan produk dalam membantu pengguna menyelesaikan tugasnya. Keandalan (*dependability*) berkaitan dengan kepercayaan pengguna terhadap produk, sementara stimulasi (*stimulation*) menilai seberapa menyenangkan pengalaman menggunakan produk tersebut. Terakhir, kebaruan (*novelty*) mengukur tingkat kebaruan dan inovasi produk, yang mencerminkan kemampuan produk untuk menarik perhatian pengguna melalui fitur baru atau desain unik (Schrepp, 2016).



skala UEQ (Schrepp, 2016)

Gambar 3 menunjukkan 6 skala UEQ yang di bagi ke dalam 3 kategori utama yaitu:

- *Attractiveness*: Berfokus pada ketertarikan pengguna terhadap sistem, yang mencakup data tarik.
- *Pragmatic Quality*: Meliputi kejelasan, Efisiensi, dan Keandalan, yang berorientasi pada tujuan yang berkaitan dengan pencapaian hasil yang diinginkan oleh pengguna.
- *Hedonic Quality*: Mencakup Stimulasi dan Kebaruan, yang berkaitan dengan pengalaman emosional pengguna.

Adapun 6 skala yang mengukur pengalaman pengguna (UX) dengan total 26 item pertanyaan (Schrepp, 2016) adalah sebagai berikut:

1. *Attractiveness* (Daya Tarik)
Skala ini mengukur seberapa menarik produk bagi pengguna, termasuk kesan pertama dan apakah pengguna merasa suka atau tidak suka terhadap produk tersebut.
2. *Efficiency* (Efisiensi)
Skala efisiensi menilai seberapa cepat dan mudah pengguna bisa menyelesaikan tugas dengan produk, termasuk juga seberapa cepat pengguna bisa belajar menggunakan produk dan seberapa sedikit usaha yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan mereka.
3. *Perspicuity* (Kejelasan)
Skala ini mengukur seberapa mudah pengguna memahami cara kerja produk. Jika produk jelas dan mudah dimengerti, pengguna akan lebih cepat bisa menggunakannya tanpa kebingungan.
4. *Dependability* (Keandalan)
Skala ini menilai seberapa percaya diri pengguna saat menggunakan produk. Pengguna harus merasa bahwa mereka dapat menggunakan produk dengan baik dan tidak khawatir akan membuat kesalahan.
5. *Stimulation* (Stimulasi)
Skala stimulasi mengevaluasi seberapa menyenangkan produk untuk digunakan. Ini mencakup apakah pengguna merasa tertarik dan termotivasi untuk terus menggunakan produk tersebut.
6. *Novelty* (Kebaruan)
Skala kebaruan mengukur seberapa unik dan inovatif produk tersebut. Ini berkaitan dengan fitur-fitur baru yang membedakan produk dari yang lain dan membuatnya menarik bagi pengguna.



alam UEQ memiliki peran penting dalam memberikan gambaran nilai pengalaman pengguna. Dengan total 26 pertanyaan, UEQ dalam menganalisis kualitas interaksi pengguna dengan produk (Sugito, 2022). Berikut adalah 26 pertanyaan beserta susunan dan seperti pada Gambar 4.

	1	2	3	4	5	6	7		
menyusahkan	○	○	○	○	○	○	○	menyenangkan	1
tak dapat dipahami	○	○	○	○	○	○	○	dapat dipahami	2
kreatif	○	○	○	○	○	○	○	monoton	3
mudah dipelajari	○	○	○	○	○	○	○	sulit dipelajari	4
bermanfaat	○	○	○	○	○	○	○	kurang bermanfaat	5
membosankan	○	○	○	○	○	○	○	mengasyikkan	6
tidak menarik	○	○	○	○	○	○	○	menarik	7
tak dapat diprediksi	○	○	○	○	○	○	○	dapat diprediksi	8
cepat	○	○	○	○	○	○	○	lambat	9
berdaya cipta	○	○	○	○	○	○	○	konvensional	10
menghalangi	○	○	○	○	○	○	○	mendukung	11
baik	○	○	○	○	○	○	○	buruk	12
rumit	○	○	○	○	○	○	○	sederhana	13
tidak disukai	○	○	○	○	○	○	○	menggembirakan	14
lazim	○	○	○	○	○	○	○	terdepan	15
tidak nyaman	○	○	○	○	○	○	○	nyaman	16
aman	○	○	○	○	○	○	○	tidak aman	17
memotivasi	○	○	○	○	○	○	○	tidak memotivasi	18
memenuhi ekspektasi	○	○	○	○	○	○	○	tidak memenuhi ekspektasi	19
tidak efisien	○	○	○	○	○	○	○	efisien	20
jelas	○	○	○	○	○	○	○	membingungkan	21
tidak praktis	○	○	○	○	○	○	○	praktis	22
terorganisasi	○	○	○	○	○	○	○	berantakan	23
atraktif	○	○	○	○	○	○	○	tidak atraktif	24
ramah pengguna	○	○	○	○	○	○	○	tidak ramah pengguna	25
konservatif	○	○	○	○	○	○	○	inovatif	26

Gambar 4. Instrumen pertanyaan UEQ (Schrepp, 2023)

Gambar 4 menunjukkan daftar 26 pertanyaan UEQ yang digunakan dalam kuesioner. Dengan menggunakan UEQ, peneliti dapat mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dalam desain produk serta mengevaluasi apakah produk tersebut memenuhi standar UX yang diharapkan. Dibandingkan dengan metode yang lain, UEQ menawarkan kelebihan dalam hal komprehensivitas pengukuran UX. Metode ini tidak hanya fokus pada aspek kegunaan tetapi juga mencakup pengalaman pengguna secara keseluruhan (Kusumo & Suranto, 2022).

1.6. Penelitian Terdahulu



penelitian ini, penulis menggunakan acuan dari berbagai hasil penelitian sebagai bahan referensi dan perbandingan. Adapun beberapa penelitian yang dijadikan sebagai acuan dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Penelitian terdahulu

No	Nama Peneliti, Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi & Perbedaan dengan Penelitian Ini
1	(Khuntari, 2022)	Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Gojek dan Grab dengan Pendekatan <i>User Experience Questionnaire</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Gojek dan Grab mendapat penilaian positif tanpa perbedaan signifikan. Gojek unggul dalam visibilitas dan kebaruan, sementara Grab lebih baik dalam efisiensi, ketergantungan, dan stimulasi.	Relevansi: Analisis dilakukan pada aplikasi transportasi online (Gojek dan Grab) dengan metode UEQ untuk mengukur pengalaman pengguna. Perbedaan: Fokus penelitian terletak pada perbandingan dua aplikasi, sedangkan penelitian ini hanya berfokus pada satu aplikasi, yaitu Draviv
2	(Aulia, 2024)	Analisis User Experience Aplikasi Twitter Menggunakan Metode <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Twitter memiliki pengalaman pengguna baik dalam daya tarik, kejelasan, efisiensi, dan keandalan, namun kebaruan dinilai berada di bawah rata-rata. Mencerminkan ketidakpuasan terhadap fitur baru.	Relevansi: Metode UEQ digunakan untuk menganalisis pengalaman pengguna dalam sebuah aplikasi. Perbedaan: Objek penelitian adalah aplikasi Twitter yang merupakan sebuah aplikasi berbasis media sosial, sedangkan penelitian saat ini berfokus pada aplikasi Draviv yang merupakan aplikasi transportasi online.
		Analisis <i>User Experience</i> Pada Aplikasi Threads Menggunakan Metode <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ)	Pengalaman pengguna aplikasi Threads dinilai kurang memuaskan, dengan empat skala UEQ mendapat nilai buruk. Kejelasan berada di bawah rata-rata, dan	Relevansi: Pengukuran pengalaman pengguna dilakukan menggunakan metode UEQ.



No	Nama Peneliti, Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi & Perbedaan dengan Penelitian Ini
			hanya Kebaruan yang dinilai berada di atas rata-rata. Peningkatan kualitas diperlukan.	Perbedaan: Analisis dilakukan terhadap aplikasi Threads, bukan aplikasi transportasi online seperti Draiv.
4	(Feriano dkk., 2023)	Analisis <i>User Experience</i> Aplikasi Disney+ Hotstar dengan Menggunakan Metode <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ)	Penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Disney+ Hotstar memiliki kinerja yang baik pada aspek daya tarik dan stimulasi. Sementara efisiensi, ketergantungan, kejelasan dan kebaruan berada di atas rata-rata.	Relevansi: Analisis pengalaman pengguna menggunakan metode UEQ untuk mengukur berbagai aspek dalam aplikasi digital. Perbedaan: Objek penelitian adalah aplikasi layanan streaming, bukan aplikasi transportasi online.
5	(Liwandouw dkk., 2024)	Analisis Penggunaan Aplikasi Maxim Menggunakan <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi Maxim perlu ditingkatkan. Hal ini didukung oleh hasil diagram benchmark yang menunjukkan rata-rata berada di area kuning (di bawah rata-rata) dan bahkan merah (buruk). Dari enam aspek yang dievaluasi, tiga aspek yang disarankan untuk diperbaiki adalah daya tarik, keandalan, dan kebaruan.	Relevansi: Analisis pengalaman pengguna menggunakan metode UEQ untuk mengidentifikasi aspek yang perlu ditingkatkan dalam suatu aplikasi. Perbedaan: Aplikasi yang diteliti merupakan layanan transportasi online lain, yaitu Maxim, bukan Draiv.
		Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Maxim Menggunakan Metode <i>User Experience Questionnaire</i>	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna umumnya memiliki pengalaman positif pada aspek daya tarik, kejelasan, dan efisiensi, tetapi nilai pada kebaruan, stimulasi, dan ketetapan masih	Relevansi: Pengukuran pengalaman pengguna dilakukan pada aplikasi transportasi online menggunakan metode UEQ.



No	Nama Peneliti, Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi & Perbedaan dengan Penelitian Ini
			rendah, menunjukkan ruang untuk peningkatan.	Perbedaan: Penelitian difokuskan pada aplikasi Maxim, bukan Draiv.
7	(Setyaningsih dkk., 2024)	Analisis Aplikasi Gogezit terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan <i>User Experience Questionnaire</i>	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman pengguna skala daya tarik 1.73, kejelasan 2.00, keandalan 1.58, stimulasi 1.39, kebaruan 0.27. Kemudian hasil kualitas dengan nilai attractiveness 1.73, pragmatic quality 1.75, hedonic quality 0,83. Dengan demikian aplikasi GoGezet memperoleh impresi positif namun untuk skala kebaruan perlu adanya peningkatan.	Relevansi: Analisis dilakukan terhadap pengalaman pengguna dengan metode UEQ. Perbedaan: Penelitian berfokus pada aplikasi GoGezet, yang berbeda dari aplikasi transportasi online Draiv.
8	(Pabarrang dkk., 2024)	Pengaruh Persepsi Manfaat dan Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Draiv di Toraja Utara	Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi manfaat tidak berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan aplikasi Draiv, sementara persepsi kemudahan memiliki pengaruh signifikan positif.	Relevansi: Penelitian dilakukan terhadap aplikasi Draiv dengan meneliti faktor yang mempengaruhi minat pengguna. Perbedaan: Fokus analisis adalah pengaruh persepsi manfaat dan kemudahan, bukan pengalaman pengguna berdasarkan UEQ
		Persepsi Masyarakat Terhadap Ojek Online (Draiv) Sebagai Transportasi Online di Kota Langsa	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa layanan ojek online Draiv di Kota Langsa mendapat dukungan dari penumpang, pengemudi, dan UMKM karena kemudahan yang diberikan. Namun, pengemudi becak menentang	Relevansi: Aplikasi Draiv menjadi objek penelitian dengan analisis terkait penerimaan masyarakat terhadap layanan transportasi online.



No	Nama Peneliti, Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi & Perbedaan dengan Penelitian Ini
			karena khawatir pendapatan mereka berkurang.	Perbedaan: Aspek yang dikaji lebih menitikberatkan pada persepsi masyarakat terhadap layanan, bukan pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi.
10	(Ruru dkk., 2024)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Draiv Di Toraja Utara	Hasil penelitian menunjukkan bahwa 98% pengguna aplikasi Draiv di Toraja Utara merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, sesuai dengan harapan mereka.	Relevansi: Analisis dilakukan pada aplikasi Draiv untuk mengevaluasi kualitas layanan berdasarkan respons pengguna. Perbedaan: Fokus utama adalah pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pengguna, bukan pengalaman pengguna berdasarkan metode UEQ.



BAB II METODE PENELITIAN

2.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai pengalaman pengguna aplikasi Draiv di Kota Sengkang, Kab. Wajo, berdasarkan hasil dari pengisian kuesioner *User Experience Questionnaire* (UEQ). Pendekatan kuantitatif dipilih karena data yang dikumpulkan berupa skor numerik dari kuesioner yang akan diolah dan dianalisis secara statistik. Pendekatan deskriptif dipilih untuk memberikan gambaran terhadap berbagai aspek aplikasi Draiv, seperti daya tarik, efisiensi, kejelasan, dan aspek lainnya yang sesuai dengan model UEQ.

2.2 Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan November 2024 sampai dengan bulan Februari 2025 di Kota Sengkang, Kab. Wajo, Sulawesi Selatan. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada keberadaan pengguna aktif aplikasi Draiv di wilayah tersebut, sehingga memungkinkan pengumpulan data yang relevan dan sesuai dengan tujuan penelitian. Waktu pelaksanaan penelitian mencakup tahapan seperti yang disajikan dalam Tabel 2.

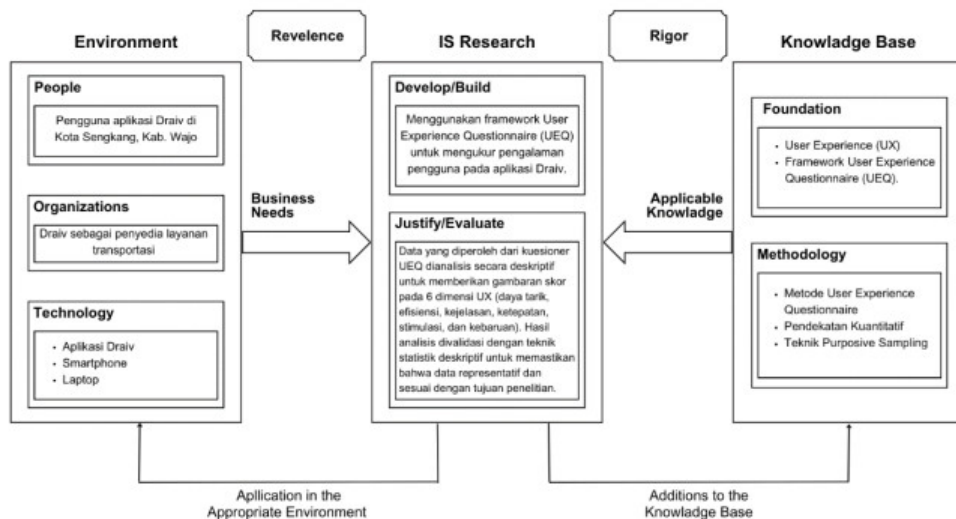
Tabel 2. Timeline penelitian

No	Tahap Penelitian	2024								2025							
		November				Desember				Januari				Februari			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Studi Literatur																
2	Penentuan Populasi dan Sampel																
3	Pembuatan Kuesioner																
4	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner																
5	Pengelolaan Data																
6	Analisis Data																
7	Penarikan Kesimpulan																

2.3 Design Theory



ini menggunakan kerangka *Information System Research* dan metode penelitian ini menggunakan pendekatan *Design Science* yang diterapkan dalam kerangka penelitian Sistem Informasi (SI). Penerapan *Information System Research Framework* pada penelitian ini terlihat pada Gambar 5.



Gambar 5. Kerangka *design theory* penelitian

1. *Environment* (Lingkungan)

Penelitian ini berfokus pada pengguna aplikasi Draiv di Kota Sengkang, Kab. Wajo, karena pengguna di wilayah ini menjadi target utama untuk memahami kebutuhan dan pengalaman mereka. Selain itu, organisasi yang menjadi objek penelitian adalah Draiv sebagai penyedia layanan transportasi online, dengan teknologi utama adalah aplikasi Draiv, smartphone, dan laptop. Pemahaman terhadap lingkungan ini memastikan penelitian relevan dan dapat diterapkan secara langsung pada konteks lokal.

2. *IS Research* (Penelitian Sistem Informasi)

Penelitian ini menggunakan framework *User Experience Questionnaire* (UEQ) untuk mengukur pengalaman pengguna secara sistematis. Proses ini mencakup pengembangan dan penerapan framework untuk mendapatkan data kuantitatif yang valid. Data yang diperoleh akan dianalisis untuk mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi Draiv dari berbagai aspek sesuai dengan ketentuan UEQ. Analisis ini memberikan rekomendasi yang dapat diterapkan langsung untuk meningkatkan pengalaman pengguna pada aplikasi Draiv.

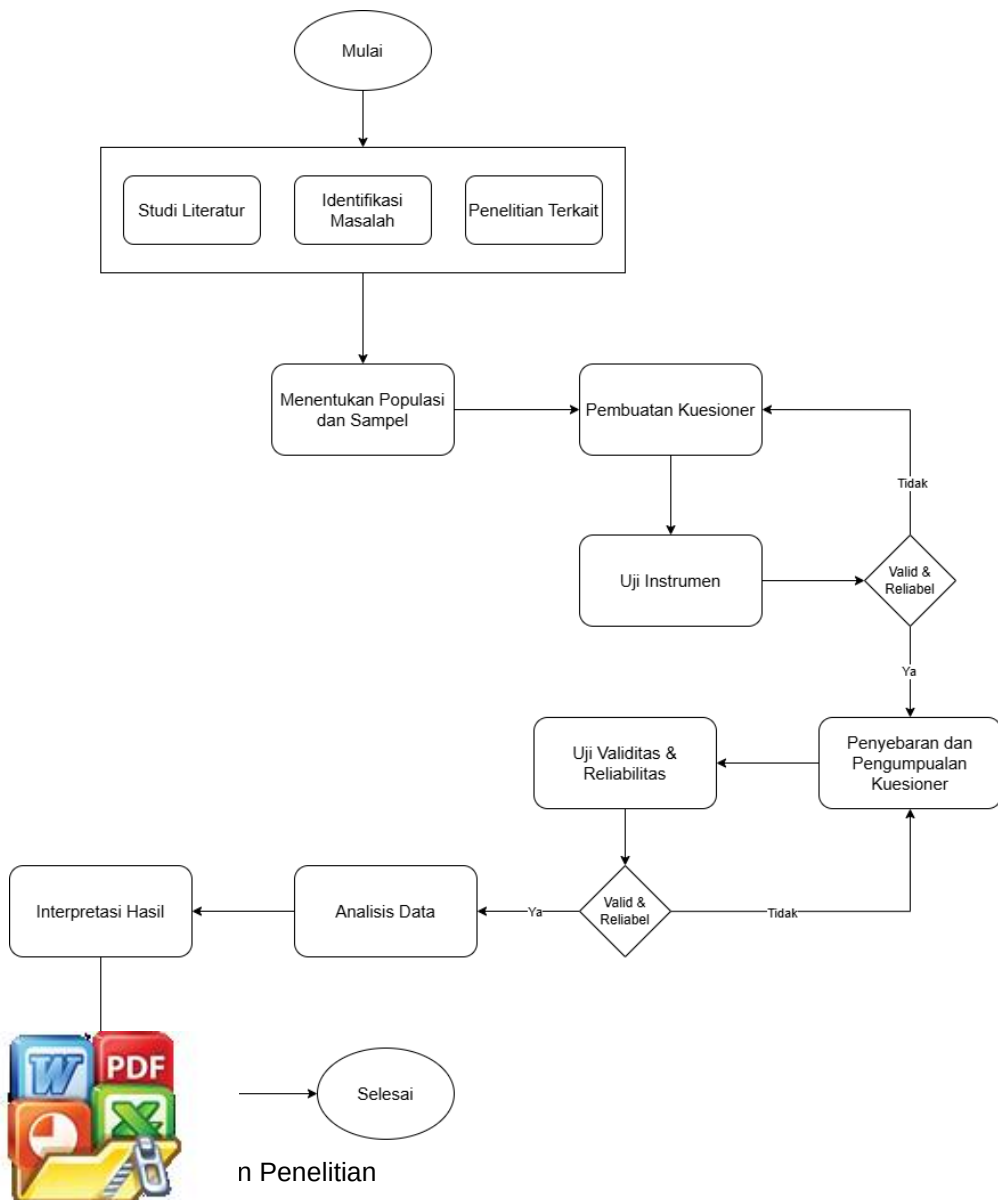
3. *Knowledge Base* (Basis Pengetahuan)

Knowledge Base dalam penelitian ini terdiri atas landasan teori dan metodologi yang solid. Dasar teoritisnya mencakup konsep *User Experience* (UX) dan framework UEQ, yang telah terbukti efektif untuk menganalisis pengalaman pengguna sebuah aplikasi. Dari segi metodologi, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mendapatkan data terukur dan valid, serta teknik *purposive sampling* untuk memastikan bahwa responden penelitian ini adalah yang relevan.



2.4 Tahapan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang dianggap sebagai metode ilmiah, karena pendekatan ini memungkinkan pengumpulan dan analisis data dalam bentuk angka dan dapat menjawab pertanyaan penelitian secara objektif (Fadilla dkk., 2022). Dalam penelitian ini, tahapan penelitian akan dilakukan secara sistematis dan terstruktur, dimulai dari identifikasi masalah hingga penulisan laporan penelitian. Proses atau langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penelitian ini, dapat dilihat pada Gambar 6.



Berdasarkan Gambar 6, penelitian ini diawali dengan studi literatur, identifikasi masalah, dan penelusuran penelitian terkait untuk memahami topik serta merumuskan masalah penelitian. Selanjutnya, dilakukan penentuan populasi dan sampel agar data yang dikumpulkan relevan dan representatif. Instrumen penelitian berupa kuesioner disusun dan diuji terlebih dahulu untuk memastikan validitas dan reliabilitasnya. Jika belum memenuhi kriteria, kuesioner diperbaiki dan diuji ulang. Setelah dinyatakan valid dan reliabel, kuesioner disebarakan kepada responden, dan data mulai dikumpulkan. Jika jumlah responden telah mencukupi minimal 400 responden, dilakukan kembali uji validitas dan reliabilitas terhadap data aktual yang diperoleh oleh responden. Uji ini bertujuan untuk memastikan bahwa data yang digunakan dalam analisis benar-benar salih dan konsisten. Bila hasil uji memadai, proses dilanjutkan ke analisis data dan interpretasi hasil. Tahap akhir berupa penarikan kesimpulan dan saran yang merangkum temuan penelitian.

2.5 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi Draiv yang berada di Kota Sengkang, Kab. Wajo. Berdasarkan informasi yang diterima langsung oleh pihak Draiv Sengkang, pengguna aplikasi Draiv di Kota Sengkang, Kab. Wajo, sekitar 19.000 pengguna.

Untuk menentukan ukuran sampel yang representatif dari populasi tersebut, penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. Metode ini dipilih karena peneliti ingin memilih responden yang memenuhi kriteria tertentu, yaitu pengguna aplikasi Draiv yang telah menggunakan aplikasi tersebut selama minimal dua bulan. Dengan metode ini, peneliti dapat memastikan bahwa responden yang dipilih benar-benar memiliki pengalaman yang cukup untuk memberikan penilaian yang akurat mengenai aplikasi Draiv.

Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin, yang digunakan untuk menghitung ukuran sampel yang representatif dari jumlah populasi dengan *margin of error* 5% (0,05). Penentuan ukuran sampel sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + N \cdot e^2} \\
 n &= \frac{19000}{1 + 19000 \cdot (0,05)^2} \\
 n &= \frac{19000}{1 + 19000 \cdot 0,0025} \\
 n &= \frac{19000}{1 + 47,5} \\
 n &= \frac{19000}{48,5} \\
 n &= 391,75
 \end{aligned}$$



erhitungan sampel menggunakan rumus Slovin, dalam penelitian yang akan digunakan minimal 392 responden. Namun, untuk

meningkatkan akurasi dan representasi data, jumlah sampel tersebut dibulatkan menjadi 400 responden. Jumlah ini akan dibagi secara profesional berdasarkan persentase jumlah penduduk masing-masing kelurahan di Kecamatan Tempe, Kota Sengkang, Kab. Wajo, yang memiliki total populasi sebanyak 64.091 jiwa. Data populasi ini diperoleh dari situs resmi Kecamatan Tempe, Kota Sengkang (<https://tempe.wajokab.go.id/statistik/kependudukan>). Dengan demikian, setiap kelurahan dari total 16 kelurahan akan mendapatkan porsi sampel sesuai dengan proporsi jumlah penduduknya terhadap total populasi.

Untuk mengetahui proporsi (%) jumlah penduduk di setiap kelurahan, dilakukan perhitungan dengan rumus berikut:

$$\text{Proporsi}(\%) = \left(\frac{\text{Jumlah penduduk di kelurahan}}{\text{Total populasi}} \right) \times 100$$

Setelah itu, untuk pembagian jumlah sampel per kelurahan dilakukan secara proporsional dengan rumus berikut:

$$\text{Jumlah sampel per kelurahan} = \text{Proporsi}(\%) \times \text{Total sampel}$$

Hasil perhitungan ini kemudian dibulatkan ke bilangan terdekat agar tetap sesuai dengan jumlah total sampel yang telah ditentukan. Dengan metode ini, jumlah sampel yang diambil dari setiap kelurahan mencerminkan jumlah penduduknya secara proporsional, sehingga data yang diperoleh lebih akurat dan representatif. Rincian jumlah sampel untuk masing-masing kelurahan disajikan dalam Tabel 3.

Tabel 3. Pembagian jumlah sampel per kelurahan

No	Kelurahan	Jumlah Penduduk	Proporsi (%)	Jumlah Sampel
1	Kelurahan Atakkae	7.650	11,94%	47
2	Kelurahan Bulu Pabbalu	4.428	6,91%	28
3	Kelurahan Cempalagi	3.244	5,06%	20
4	Kelurahan Laelo	1.704	2,66%	10
5	Kelurahan Lapongkada	5.014	7,82%	32
6	Kelurahan Lamaddukkelleng	6.935	10,82%	43
	Mattiroappareng	3.725	5,81%	23
	an Padduppa	2.870	4,48%	18
	i Pattirosompe	3.649	5,69%	22



No	Kelurahan	Jumlah Penduduk	Proporsi (%)	Jumlah Sampel
10	Kelurahan Salomenraleng	1.714	2,67%	11
11	Kelurahan Siengkang	2.829	4,41%	18
12	Kelurahan Sitampae	1.838	2,87%	12
13	Kelurahan Tempe	7.648	11,93%	47
14	Kelurahan Watallipue	2.869	4,48%	19
15	Kelurahan Wiringpalennae	3.802	5,93%	24
16	Kelurahan Teddaopu	4.172	6,51%	26
Jumlah		64.091	100,0%	400

2.6 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan dua metode utama, yaitu studi literatur dan survei.

1. Studi Literatur

Studi literatur dilakukan dengan mengumpulkan dan menganalisis berbagai sumber referensi yang relevan, seperti artikel, jurnal, dan buku yang berkaitan dengan *User Experience* (UX), *User Experience Questionnaire* (UEQ), dan aplikasi Draiv. Kegiatan ini dilakukan untuk memahami konsep dasar serta kerangka teori yang mendasari penelitian ini. Dengan mempelajari literatur yang ada, peneliti dapat mengidentifikasi variabel-variabel penting yang akan diukur dalam penelitian ini serta mendapatkan wawasan tentang berbagai aspek dari aplikasi Draiv.

2. Survei

Pengumpulan data utama dilakukan melalui survei dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna aplikasi Draiv di Kota Sengkang, Kab. Wajo. Kuesioner ini dirancang berdasarkan *User Experience Questionnaire* (UEQ), yang terdiri dari 26 item pertanyaan yang dikelompokkan ke dalam enam skala pengukuran, yaitu *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty*. Kuesioner disebar menggunakan dua metode:



Online: Penyebaran kuesioner dilakukan melalui platform online *form* untuk memudahkan responden dalam mengisi kuesioner. Hal ini memungkinkan pengumpulan data secara efisien dan cepat dari responden yang lebih luas.

- b. Kuesioner Manual: Selain itu, kuesioner juga disebarakan secara manual kepada beberapa responden untuk memastikan bahwa semua kelompok pengguna dapat terjangkau dan memberikan masukan yang beragam.

Penyebaran kuesioner dimulai dengan pengenalan tujuan penelitian kepada para responden dan penjelasan mengenai pentingnya partisipasi mereka dalam penelitian ini. Setelah kuesioner dikumpulkan, data akan dianalisis menggunakan alat analisis UEQ untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai pengalaman pengguna aplikasi Draiv.

2.7 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner *User Experience Questionnaire* (UEQ). Kuesioner UEQ terdiri dari 26 item pertanyaan yang diukur menggunakan skala *semantic differential* (skala diferensial semantik). Responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap setiap item dalam rentang skala dari -3 hingga +3. Skala ini terdiri dari pasangan kata berlawanan, seperti “mudah dipelajari – sulit dipelajari” atau “aman – tidak aman”. Berikut adalah instrumen penelitian yang digunakan pada kuesioner penelitian ini pada Tabel 4.



Tabel 4. Instrumen penelitian

Variabel/Dimensi	Kode	Pernyataan	Indikator	Nomor Kuesioner
Daya Tarik (Attractiveness)	ATT1	Aplikasi Draiv menyenangkan untuk digunakan.	menyusahkan/menyenangkan	1
	ATT2	Penilaian anda terhadap kualitas keseluruhan aplikasi Draiv.	buruk/baik	12
	ATT3	Terasa menggembirakan saat menggunakan aplikasi Draiv.	tidak disukai/menggembirakan	14
	ATT4	Aplikasi Draiv nyaman untuk digunakan dalam berbagai situasi.	tidak nyaman/nyaman	16
	ATT5	Aplikasi Draiv lebih atraktif secara tampilan.	tidak atraktif/atratif	24
	ATT6	Aplikasi Draiv mudah digunakan oleh pengguna dengan berbagai tingkat pengalaman teknologi.	tidak ramah pengguna/ramah pengguna	25
Kejelasan (Perspicuity)	PER1	Mudah untuk memahami fungsi-fungsi yang ada dalam aplikasi.	tak dapat dipahami/dapat dipahami	2
	PER2	Aplikasi ini mudah untuk dipelajari oleh pengguna baru.	sulit dipelajari/mudah dipelajari	4
	PER3	Aplikasi Draiv rumit untuk digunakan.	rumit/serhana	13
	PER4	Informasi dan fitur pada aplikasi Draiv jelas dan mudah dipahami.	membingungkan/jelas	21
	EFF1	Aplikasi Draiv cepat dalam merespon tindakan.	lambat/cepat	9
	EFF2	Aplikasi Draiv membantu transportasi dengan cepat dan mudah (efisien).	tidak efisien/efisien	20
	EFF3	Aplikasi Draiv praktis untuk digunakan sehari-hari.	tidak praktis/praktis	22
	EFF4	Aplikasi Draiv terorganisasi dalam menyusun fitur dan informasinya.	berantakan/terorganisasi	23

Variabel/Dimensi	Kode	Pernyataan	Indikator	Nomor Kuesioner
Keandalan (Dependability)	DEP1	Aplikasi Draiv memberikan hasil dan respon yang sesuai dengan harapan.	tak dapat diprediksi/dapat diprediksi	8
	DEP2	Aplikasi Draiv memudahkan transportasi hingga kebutuhan sehari-hari.	menghalangi/mendukung	11
	DEP3	Aplikasi Draiv terasa aman saat digunakan.	tidak aman/aman	17
	DEP4	Aplikasi Draiv memenuhi ekspektasi dalam penggunaannya.	tidak memenuhi ekspektasi/memenuhi ekspektasi	19
Stimulasi (Stimulation)	STI1	Aplikasi ini bermanfaat dalam membantu kebutuhan transportasi.	kurang bermanfaat/bermanfaat	5
	STI2	Pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi terasa menyenangkan.	membosankan/mengasyikkan	6
	STI3	Desain aplikasi Draiv terlihat menarik.	tidak menarik/menarik	7
	STI4	Aplikasi Draiv memotivasi pengguna untuk menggunakannya secara rutin.	tidak memotivasi/memotivasi	18
Kebaruan (Novelty)	Nov1	Desain dan fitur aplikasi terlihat kreatif atau terasa monoton.	monoton/kreatif	3
	Nov2	Fitur aplikasi Draiv terasa inovatif (Berdaya cipta).	konvensional/berdaya cipta	10
	Nov3	Aplikasi Draiv terasa modern dan inovatif (terdepan).	lazim/terdepan	15
	Nov4	Aplikasi Draiv menawarkan fitur-fitur yang inovatif.	konservatif/inovatif	26



Berdasarkan Tabel 4, instrumen penelitian ini mengelompokkan item pertanyaan kedalam 6 variabel utama yang merepresentasikan dimensi pengalaman pengguna berdasarkan UEQ, yaitu Daya Tarik (*Attractiveness*), Kejelasan (*Perspiciuity*), Efisiensi (*Efficiency*), Keandalan (*Dependability*), Stimulasi (*Stimulation*), dan Kebaruan (*Novelty*). Setiap variabel memiliki sejumlah pernyataan yang mengukur aspek tertentu dari pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi Draiv.

2.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Dalam penelitian ini, uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian berupa kuesioner UEQ yang digunakan mampu mengukur pengalaman pengguna aplikasi Draiv dengan akurat dan konsisten.

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian, yaitu kuesioner *User Experience Questionnaire* (UEQ), mampu mengukur apa yang seharusnya diukur, yaitu pengalaman pengguna terhadap aplikasi Draiv berdasarkan enam dimensi: *Attractiveness*, *Perspiciuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty*.

Proses pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan software SPSS. Setiap pertanyaan akan diuji dengan metode *Pearson Correlation* untuk melihat tingkat hubungan antara pertanyaan tersebut dengan skor total. Hasilnya kemudian akan dibandingkan dengan nilai r_{tabel} pada tingkat signifikansi 5% untuk menentukan apakah pertanyaan tersebut valid atau tidak valid. Pertanyaan dianggap valid jika nilai r_{hitung} lebih besar dari pada nilai r_{tabel} . Rumusnya adalah sebagai berikut (Slamet & Wahyuningsih, 2022):

$$r_{xy} = \frac{n(\Sigma XY) - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{[n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2][n\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2]}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien validitas butir pertanyaan

n = Jumlah responden

ΣX = Jumlah skor butir soal

ΣY = Jumlah skor total soal

ΣX^2 = Jumlah skor kuadrat butir soal

ΣY^2 = Jumlah skor total kuadrat butir soal



Untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan valid, dilakukan pengujian awal terhadap 30 responden. Dengan jumlah responden dan tingkat signifikansi 5% diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0,361. Indikator instrumen dianggap valid jika nilai r_{hitung} lebih besar dari 0,361. Hasil pengujian 30 data awal dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Uji validitas awal

No	Indikator	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	ATT1	0.616	0.361	Valid
2	ATT2	0.905	0.361	Valid
3	ATT3	0.908	0.361	Valid
4	ATT4	0.822	0.361	Valid
5	ATT5	0.821	0.361	Valid
6	ATT6	0.908	0.361	Valid
7	PER2	0.778	0.361	Valid
8	PER2	0.832	0.361	Valid
9	PER3	0.794	0.361	Valid
10	PER4	0.704	0.361	Valid
11	EFF1	0.637	0.361	Valid
12	EFF2	0.849	0.361	Valid
13	EFF3	0.848	0.361	Valid
14	EFF4	0.728	0.361	Valid
15	DEP1	0.666	0.361	Valid
16	DEP2	0.581	0.361	Valid
17	DEP3	0.825	0.361	Valid
18	DEP4	0.845	0.361	Valid
19	STI1	0.757	0.361	Valid
20	STI2	0.913	0.361	Valid
21	STI3	0.867	0.361	Valid
22	STI4	0.734	0.361	Valid
23	NOV1	0.466	0.361	Valid
24	NOV2	0.590	0.361	Valid
25	NOV3	0.785	0.361	Valid
26	NOV4	0.872	0.361	Valid

Berdasarkan Tabel 5, hasil uji validitas terhadap instrumen dengan metode *Pearson Correlation* menunjukkan bahwa instrumen penelitian ini dinyatakan valid. Semua indikator dianggap valid karena nilai koefisien korelasi hitung (r_{hitung}) lebih besar dari nilai koefisien korelasi tabel (r_{tabel}).

2. Uji Reliabilitas



Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat apakah kuesioner ini dapat menghasilkan jawaban yang konsisten jika digunakan berulang kali. Uji ini dilakukan menggunakan nilai *Cronbach's Alpha* untuk menilai konsistensi jawaban responden terhadap kuesioner UEQ. Proses pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan rumus (Slamet & Wahyuningsih, 2022). Kriteria hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 6. Pengujian reliabilitas menggunakan rumus *Alpha* berikut:

$$r = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

r = Reliabilitas yang dicari

n = Jumlah item pertanyaan

$\sum \sigma_i^2$ = Jumlah varians skor tiap item

σ_t^2 = Varians total

Tabel 6. Kriteria reliabilitas *Cronbach's Alpha* (Sari & Ermawati, 2021)

Koefisien Reliabilitas	Kriteria
0,800 – 1,000	Sangat Reliabel
0,600 – 0,799	Reliabel
0,400 – 0,599	Cukup Reliabel
0,200 – 0,399	Kurang Reliabel
0,000 – 0,199	Tidak Reliabel

Dilakukan pengujian reliabilitas terhadap 30 responden awal untuk memastikan konsistensi instrumen penelitian dan memastikan bahwa setiap variabel yang diukur dapat memberikan hasil yang stabil dan dapat dipercaya. Pengujian reliabilitas pada 30 data awal dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Uji reliabilitas awal

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
Attractiveness	0.902	Sangat Reliabel
Perspicuity	0.779	Reliabel
Efficiency	0.755	Reliabel
Dependability	0.688	Reliabel
Stimulation	0.824	Sangat Reliabel
Novelty	0.540	Cukup Reliabel



Berdasarkan Tabel 7, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa sebagian memiliki tingkat reliabilitas yang baik, dengan kategori reliabel reliabel. Hanya variabel *Novelty* yang termasuk dalam kategori sehingga interpretasinya perlu dilakukan dengan lebih hati-hati.

Hasil dari uji validitas dan uji reliabilitas tersebut digunakan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dari setiap responden dapat dipercaya dan relevan untuk dilakukan analisis pengalaman pengguna pada aplikasi Draiv.

2.9 Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini menggunakan *UEQ Analysis Tool*, sebuah perangkat lunak yang dirancang untuk menganalisis hasil dari kuesioner *User Experience Questionnaire* (UEQ). Proses analisis meliputi langkah-langkah berikut:

1. Input Data: Data dari kuesioner UEQ yang telah diisi oleh responden akan dimasukkan ke dalam template Excel yang disediakan oleh *UEQ Analysis Tool*. Template *UEQ Analysis Tool* berisi format khusus yang telah disesuaikan dengan analisis UEQ.
2. Proses Analisis: *UEQ Analysis Tool* akan menghitung skor rata-rata untuk setiap dimensi UEQ, yaitu *Attractiveness*, *Perspiciuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty*. Penghitungan ini menggunakan skala penilaian -3 (sangat negative) hingga +3 (sangat positif). Setiap item pertanyaan terdiri dari 7 gradasi pilihan.
3. Interpretasi Hasil: Hasil analisis berupa grafik dan tabel yang menunjukkan skor rata-rata untuk masing-masing dimensi, lengkap dengan informasi distribusi skor, standar deviasi, dan perbandingan dengan *benchmark* global. Hasil ini memberikan gambaran mengenai kualitas pengalaman pengguna terhadap aplikasi Draiv.

Dengan memanfaatkan *UEQ Analysis Tool*, analisis data dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang mendalam dan sesuai dengan standar pengukuran pengalaman pengguna (*user experience*) secara internasional.

