

EVALUASI USER EXPERIENCE DENGAN MENGADAPTASI MECUE QUESTIONNAIRE PADA WEBSITE PT HINDOLI MILL SUNGAI LILIN

Hilman Rosihan Nasution¹, Ari Muzakir²

Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma

Email: hilmanrosihannst@gmail.com¹, arimuzakir@binadarma.ac.id²

ABSTRACT

PT Hindoli is a company, which is engaged in the production of crude palm oil and has a website called cargill.co.id which is a means of obtaining all information about the company. And through this research, an evaluation of the user experience is conducted to see which aspects affect the user experience of the website. This study uses the meCUE Questionnaire which is a tool for evaluating a website or application. The meCUE Questionnaire has 5 modules and contains 34 statement items that will be answered by respondents through a questionnaire. Validity and reliability tests were carried out outside the sample before distributing questionnaires to respondents to see whether all statement items were valid or not and reliable. From this research, the evaluation results will be seen in each module meCUE Questionnaire. These results are also used as input for the company as an increase in user experience itself.

Keywords: *User Experience, Evaluation, meCUE Questionnaire.*

ABSTRAK

PT Hindoli merupakan suatu perusahaan, yang bergerak dibidang produksi minyak mentah kelapa sawit dan mempunyai sebuah *website* yang bernama cargill.co.id yang merupakan sarana untuk mendapatkan semua informasi tentang perusahaan. Dan melalui penelitian ini dilakukan evaluasi *user experience* untuk melihat dari aspek mana yang mempengaruhi *user experience* dari *website* tersebut. Penelitian ini menggunakan *meCUE Questionnaire* yang merupakan alat bantu untuk mengevaluasi sebuah *website* atau aplikasi. Pada *meCUE Questionnaire* mempunyai 5 *module* dan berisi 34 item pernyataan yang akan dijawab oleh responden melalui kuesioner. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan di luar sample sebelum menyebarkan kuesioner kepada responden untuk melihat apakah seluruh item pernyataan valid atau tidak serta reliabel. Dari penelitian ini, hasil evaluasi akan dilihat pada setiap *module meCUE Questionnaire*. Hasil ini juga digunakan sebagai masukan untuk perusahaan sebagai peningkatan *user experience* itu sendiri.

Kata Kunci: *User Experience, Evaluasi, meCUE Questionnaire.*

1. PENDAHULUAN

Teknologi memberikan dampak pada layanan perusahaan dari waktu ke waktu. Banyak layanan yang dapat diberikan perusahaan dengan membangun dan menghadirkan sebuah *website* yang secara tidak langsung memberikan pengguna untuk memperoleh informasi dengan lebih mudah dan cepat.

Dalam membangun sebuah *website*, peran pengguna tentunya sangat penting. Sebuah *website* bisa dikatakan mempunyai *user experience* yang baik jika pengguna merasa *website* tersebut memiliki desain yang menarik, fitur yang bagus serta memberikan pengalaman yang baik.

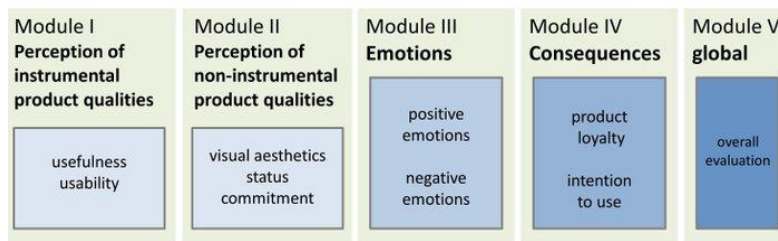
Di era yang serba digital ini, hal itu juga berdampak pada perusahaan. PT Hindoli yang merupakan perusahaan yang bergerak dibidang produk minyak mentah kelapa sawit berusaha memberikan masyarakat untuk mendapatkan informasi terkait dengan perusahaan tersebut seperti informasi produk dan jasa, karier, berita, lokasi.

Pengalaman pengguna masih menjadi salah satu penentu utama pada saat ini. *User experience* dapat menunjang keberhasilan pembangunan *website*, namun tetap berkaitan dengan perasaan pengguna (Muhammad, 2017)[1]. Tak terkecuali *website* PT Hindoli. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi apakah *website* tersebut memiliki pelayanan yang baik dan lengkap serta memenuhi kebutuhan masyarakat Sungai Lilin dan apakah *website* dapat memberikan kenyamanan pada saat digunakan, serta pengalaman yang menarik pada saat pengguna mengunjungi *website* tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana melakukan evaluasi terhadap *user experience* pada *website* PT Hindoli Mill Sungai Lilin dengan menggunakan metode *meCUE Questionnaire*. Adapun batasan masalah dalam penulisan ini yaitu hanya fokus mengevaluasi *website* PT Hindoli tanpa sampai proses *deployment* sistem. Selanjutnya tujuan dari penelitian ini untuk mengevaluasi *user experience* terhadap *website* PT Hindoli dan untuk mengetahui apakah pengalaman pengguna telah dirasa baik atau tidak serta untuk mengetahui dari aspek mana yang menyebabkan hal tersebut dirasa masih kurang baik.

2. METODOLOGI PENELITIAN

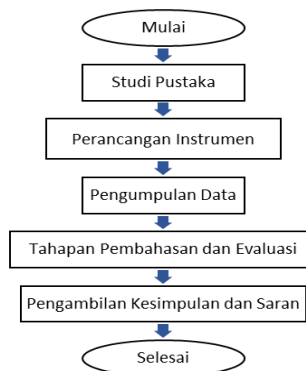
Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah mengadaptasi dari metode yang sudah ada yaitu *framework meCUE Questionnaire* yang terdapat 10 kriteria dalam metode ini, yaitu: *usefulness*, *sability*, *visual aesthetics*, *status*, *commitment*, *positive emotions*, *negative emotions*, *intention to use*, *product loyalty* serta *overall evaluation* yang dapat diterapkan ke semua jenis sistem interaktif dalam survei pengalaman pengguna, serta sesuai untuk memberikan perbandingan produk yang berbeda atau dapat memberikan informasi terkait dengan adanya perubahan jangka panjang (Minge et al., 2017)[2].



Gambar 1. Struktur pada *meCUE* [3]

2.1 Alur Penelitian

Adapun alur penelitian dalam penelitian ini yaitu:



Gambar 2. Alur Penelitian

Penjelasan dari tiap alur penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

- 1) Studi Pustaka
Studi pustaka dilakukan untuk mendapatkan informasi dan referensi tentang teori-teori yang akan digunakan dalam penelitian ini. Studi pustaka dapat diperoleh dari buku, jurnal, artikel di internet, dan penelitian yang telah dilakukan.
- 2) Perancangan Instrumen
Setelah melakukan studi literatur dan spesifikasi pengguna maka dapat dibuat rancangan instrumen penelitian dalam hal ini meliputi: menerjemahkan instrumen *meCUE Questionnaire* ke dalam bahasa Indonesia, melakukan uji validasi dan reliabilitas.
- 3) Pengumpulan Data
Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuesioner secara langsung kepada responden yang berjumlah 50 orang.
- 4) Pembahasan dan Evaluasi
Pada tahapan ini dari hasil pengumpulan data, dilakukan analisis sesuai dengan *framework* kuesioner *meCUE* dan melihat hasil evaluasi.
- 5) Pengambilan Kesimpulan dan Saran
Hasil dapat disimpulkan dari evaluasi dan hasil analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini, sehingga dapat memberikan jawaban atas permasalahan yang ada.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahap ini menjelaskan tentang uji validitas dan reliabilitas dari instrumen serta menjabarkan hasil evaluasi responden sebanyak 50 orang sesuai dengan module pada *meCUE Questionnaire*.

3.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrumen penelitian yang akan digunakan untuk pengumpulan data (Sugiyono, 2011)[3]. Tujuan dari uji validitas ini adalah untuk mengetahui apakah *item-item* pada kuesioner benar-benar mampu untuk dipakai dalam penelitian. Jika nilai rHasil lebih besar dari rTabel maka *item* tersebut dianggap valid (Ghozali, 2009)[4]. Dalam penelitian ini menggunakan jumlah responden diluar sampel sebanyak 30 orang dan menggunakan *significant level* sebesar 5%. Dari penjelasan tersebut maka rTabel yang digunakan adalah sebesar 0.361 dan akan diolah dengan *program* SPSS 26 menggunakan korelasi Pearson. Hasil uji validitas dapat dilihat pada Tabel 1, Tabel 2 dan Tabel 3.

Tabel 1. Uji validitas kategori *perceptions of qualities*

Item	Hasil	Ket
A.1	0.826	valid
A.2	0.528	valid
A.3	0.632	valid
C.1	0.765	valid
C.2	0.781	valid
C.3	0.705	valid
F.1	0.527	valid
F.2	0.554	valid
F.3	0.565	valid
S.1	0.803	valid
S.2	0.772	valid

S.3	0.521	valid
U.1	0.601	valid
U.2	0.450	valid
U.3	0.613	valid

Tabel 2. Uji validitas kategori *user emotions*

Item	Hasil	Ket
NA.1	0.512	valid
NA.2	0.705	valid
NA.3	0.495	valid
ND.1	0.576	valid
ND.2	0.646	valid
ND.3	0.393	valid
PA.1	0.602	valid
PA.2	0.770	valid
PA.3	0.622	valid
PD.1	0.475	valid
PD.2	0.562	valid
PD.3	0.482	valid

Tabel 3. Uji validitas *consequence of use*

Item	rHasil	Ket
IN.1	0.847	valid
IN.2	0.813	valid
IN.3	0.687	valid
L.1	0.678	valid
L.2	0.565	valid
L.3	0.548	valid

Catatan:

- F* : *usefulness*
- U* : *usability*
- A* : *visual aesthetics*
- S* : *status*
- C* : *commitment*
- PA, PD* : *positive emotions*
- NA, ND* : *negative emotions*
- IN* : *intention to use*
- L* : *product loyalty*

Pada pengujian validitas setiap kategori pada Tabel 1, Tabel 2 dan Tabel 3, semua mendapatkan hasil validitas yang valid sehingga item pada kuesioner siap untuk digunakan dalam pengumpulan data.

3.2 Uji Reliabilitas

Setelah melakukan tahap uji validitas, yang selanjutnya yaitu uji reliabilitas dilakukan agar kuesioner yang digunakan benar-benar dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data. Pada uji reliabilitas menggunakan *program SPSS 26*, jika hasil *cronbach's alpha* pada tiap kategori

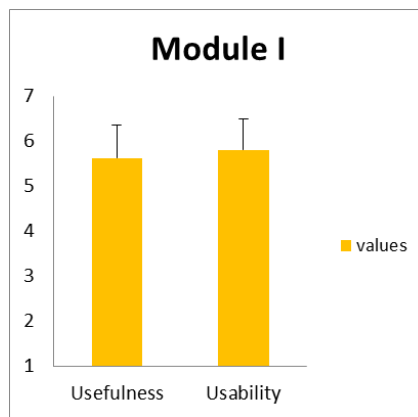
kuesioner $> 0,7$ maka kuesioner tersebut dapat dikatakan reliabel atau dapat dipercaya (Ghozali, 2006)[5]. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Kategori	Nilai <i>cronbach's alpha</i>	Ket
<i>Perceptions of qualities</i>	0.894	reliabel
<i>User emotions</i>	0.803	reliabel
<i>Consequence of use</i>	0.783	reliabel

3.3 Module I

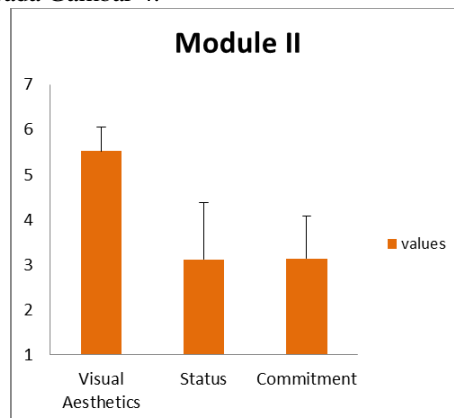
Module ini merupakan module yang terkait dengan *perception of instrumental qualities* mendapatkan nilai rata-rata pada kategori *usefulness* sebesar 5,62 dan kategori *usability* sebesar 5,80. Hasil tersebut dapat dilihat secara grafik pada Gambar 3.



Gambar 3. Hasil Module I [3]

3.4 Module II

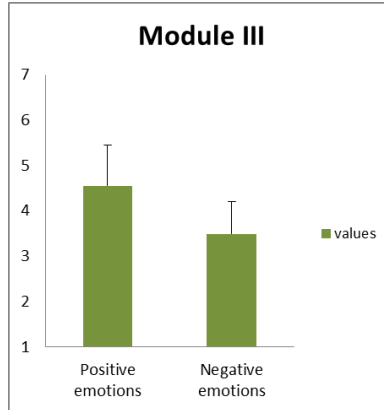
Module ini merupakan module yang terkait dengan *perception of non-instrumental qualities* mendapatkan nilai rata-rata pada kategori *visual aesthetics* sebesar 5,52. Sementara untuk kategori *status* mendapatkan nilai sebesar 3,12 dan pada kategori *commitment* sebesar 3,13. Hasil tersebut dapat dilihat secara grafik pada Gambar 4.



Gambar 4. Hasil Module II [3]

3.5 Module III

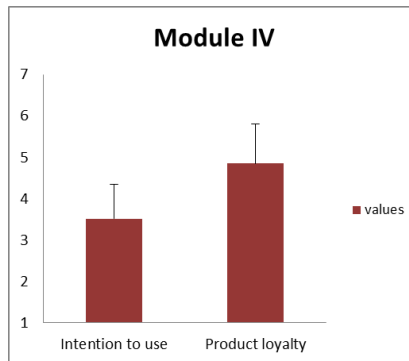
Module ini merupakan module yang terkait dengan *user emotions* mendapatkan nilai rata-rata pada kategori *positive emotions* sebesar 4,55 dan untuk kategori *negative emotions* sebesar 3,48. Hasil tersebut dapat dilihat secara grafik pada Gambar 5.



Gambar 5. Hasil Module III [3]

3.6 Module IV

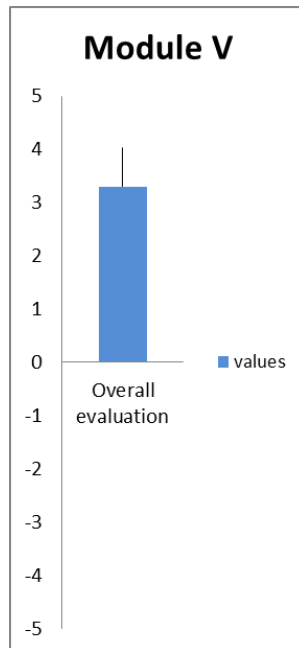
Module ini merupakan module yang terkait dengan *consequence of use* mendapatkan nilai rata-rata pada kategori *intention of use* sebesar 3,52 dan kategori *product loyalty* 4,85. Hasil tersebut dapat dilihat secara grafis pada Gambar 6.



Gambar 6. Hasil Module IV [3]

3.7 Module V

Module ini merupakan modul yang terkait dengan *overall evaluation* mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,3 dan dapat dilihat pada Gambar 7 dibawah ini.



Gambar 7. Hasil Module V [3]

3.8 Hasil Evaluasi

Dari hasil analisis dan pembahasan yang diperoleh dari penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa pada Module I yang merupakan *perception of instrumental qualities*, mendapat nilai rata-rata pada masing-masing kategori sebesar 5,80 dan 5,62 dalam hal ini menunjukkan bahwa *website* tersebut mudah digunakan dan cukup berguna bagi para pengguna. Sedangkan untuk Module II yang merupakan *perception of non-instrumental qualities*, mendapatkan nilai rata-rata pada setiap kategori sebesar 5,52 dan 3,12 serta 3,13 yang artinya bahwa pengguna sudah merasa puas dengan tampilan *website* tersebut. Sedangkan untuk Module III yang merupakan *user emotions*, menunjukkan bahwa pengguna memiliki perasaan positif saat menggunakan *website* tersebut dan memiliki perasaan negatif yang kecil ketika menggunakan *website* tersebut. Sedangkan pada Module IV yang merupakan *consequences of use* menunjukkan bahwa pengguna *website* tersebut memiliki intensitas penggunaan yang minim namun pengguna juga memiliki loyalitas yang cukup baik. Kemudian untuk Module V yang merupakan *overall evaluation* mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,3.

4 KESIMPULAN

Pada bagian ini setelah didapat hasil serta pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. dari hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa semua *item* pada kuesioner adalah valid dan reliabel atau dapat dipercaya.
2. Kemudian untuk hasil evaluasi pada setiap module *meCUE Questionnaire* menunjukkan bahwa *website* PT Hindoli memiliki nilai rata-rata tertinggi pada kategori *usability* yaitu sebesar 5,80 serta nilai terendah pada kategori *status* yaitu di 3,12.
3. Kemudian nilai rata-rata dari Module V yang merupakan *overall evaluation* adalah sebesar 3,3 yang artinya *website* tersebut masih butuh evaluasi lagi untuk meningkatkan pengalaman penggunanya.

Untuk menyempurnakan pengalaman pengguna pada *website* PT Hindoli dimasa yang akan datang, maka akan perlu menggunakan metode evaluasi lain dengan perspektif yang berbeda dan

menggunakan lebih banyak sampel dengan latar belakang yang berbeda pula. Dengan begitu diharapkan *user experience* pada *website* PT Hindoli akan semakin lebih baik lagi sehingga akan meningkatkan pengalaman pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Muhammad, W. (2017). *Perancangan User Experience Mahasiswa pada Repositori Institusi IPB Berbasis Mobile Menggunakan Metode Lean UX* <http://repository.ipb.ac.id/handle/123456789/89696>
- [2] Minge, M., Thüring, M., Wagner, I., & Kuhr, C. V. (2017). The meCUE Questionnaire: A Modular Tool for Measuring User Experience. In M. Soares, C. Falcão, & T. Z. Ahram (Eds.), *Advances in Ergonomics Modeling, Usability & Special Populations* (Vol. 486, pp. 115–128). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-41685-4_11
- [3] Sugiyono, P. (2011). *Metodologi penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- [4] Ghozali, I. (2009). *Ekonometrika: Teori, konsep dan aplikasi dengan SPSS 17*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 50.
- [5] Ghozali, I. (2006). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.