Journal of Information System Research (JOSH)
Volume 6, No. 2, Januari 2025, pp 1271−1280
ISSN 2686-228X (media online)
https://ejurnal.seminar-id.com/index.php/josh/
DOI 10.47065/josh.v6i2.6529

Analisis Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Viu Menggunakan Metode User Experience Questionnaire

Freda Desfita Artanti*, Suprih Widodo

Kampus Purwakarta, Pendidikan Sistem Teknologi dan Informasi, Universitas Pendidikan Indonesia, Purwakarta
Jl. Veteran No.8, Nagri Kaler, Kec. Purwakarta, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat, Indonesia
Email: [1,*]fredaart@upi.edu, [2]supri@upi.edu
Email Penulis Korespondensi: fredaart@upi.edu
Submitted: **26/12/2024;** Accepted: **22/01/2025;** Published: **23/01/2025**

Abstrak−Perkembangan teknologi informasi telah mengubah pola konsumsi media hiburan di Indonesia, terutama dengan hadirnya platform streaming seperti Viu. Sebagai salah satu penyedia layanan Video on Demand (VoD) populer di Asia, Viu menawarkan berbagai konten seperti drama Asia, anime, dan berita hiburan. Meskipun aplikasi ini memiliki jumlah pengguna yang signifikan, ulasan di Google Play Store menunjukkan adanya komentar negatif dan penilaian rendah, dengan rating hanya 2,6 dari 5 bintang. Hal ini menyoroti perlunya evaluasi pengalaman pengguna untuk memahami kekuatan dan kelemahan aplikasi. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengalaman pengguna aplikasi Viu menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ), yang mencakup enam skala utama: daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan. Data dikumpulkan melalui kuesioner online yang diisi oleh 30 responden valid, kemudian diolah menggunakan UEQ Tools. Hasil menunjukkan bahwa aspek Perspicuity memiliki nilai rata-rata tertinggi (1.817), diikuti oleh Dependability (1.558) sehingga mendapatkan kategori Good pada hasil benchmark, yang menandakan aplikasi mudah dipahami dan memberikan kontrol interaksi yang baik. Aspek Attractiveness, Efficiency, dan Novelty mendapatkan kategori Above Average, masing-masing dengan nilai rata-rata 1.511, 1.383, dan 0.983 sehingga disimpulkan bahwa dari ketiga aspek tersebut memiliki pengalaman pengguna yang cukup memuaskan. Namun, aspek Stimulation memiliki nilai terendah (0.950), berada di bawah rata-rata benchmark, mencerminkan perlunya perbaikan dalam memberikan rasa menyenangkan dan motivasi kepada pengguna. Rekomendasi perbaikan difokuskan pada inovasi fitur, peningkatan interaksi, dan pengalaman pengguna yang lebih menyenangkan untuk memenuhi kebutuhan pengguna aplikasi Viu di era digital.

Kata Kunci: Analisis; Evaluasi; Pengalaman Pengguna; Viu; User Experience Questionnaire (UEQ)

Abstract−The advancement of information technology has transformed media consumption patterns in Indonesia, particularly with the emergence of streaming platforms like Viu. As one of Asia's popular Video on Demand (VoD) providers, Viu offers a variety of content such as Asian dramas, anime, and entertainment news. Despite its significant user base, reviews on Google Play Store reveal negative comments and low ratings, with a score of only 2.6 out of 5 stars. This highlights the need to evaluate user experience to identify the application's strengths and weaknesses. This study aims to analyze the user experience of the Viu application using the User Experience Questionnaire (UEQ), which encompasses six main scales: attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation, and novelty. Data was collected through an online questionnaire completed by 30 valid respondents and processed using UEQ Tools. The results show that the Perspicuity aspect achieved the highest average score (1.817), followed by Dependability (1.558), receiving a Good benchmark category, indicating that the application is easy to understand and provides good interaction control. Attractiveness, Efficiency, and Novelty were rated as Above Average, with average scores of 1.511, 1.383, and 0.983, respectively, reflecting a satisfactory user experience. However, Stimulation had the lowest score (0.950), below the benchmark average, indicating the need for improvement in providing enjoyment and motivation to users. Recommendations focus on feature innovation, enhanced interaction, and a more enjoyable user experience to meet the needs of Viu users in the digital era.

Keywords: Analysis; Evaluation; User Experience; Viu; User Experience Questionnaire (UEQ)

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah pola konsumsi media hiburan di Indonesia, terutama dengan munculnya platform streaming seperti aplikasi Viu yang memungkinkan pengguna mengakses konten video atau menonton film secara daring. Viu, sebagai salah satu platform streaming terkemuka di Asia, menawarkan berbagai konten seperti drama Asia, program hiburan, anime, dan berita seputar dunia perfilman [1], dari hal tersebut membuat pengguna banyak sekali yang mengunduh aplikasi Viu. Indonesia adalah salah satu negara dengan peluang pertumbuhan signifikan untuk layanan hiburan Viu [2]. Berdasarkan data SimilarWeb tahun 2019, Viu dan iFlix adalah platform Video on Demand yang memiliki jumlah pengguna aktif harian terbesar di Indonesia. [3]. Dengan meningkatnya jumlah pengguna, diperlukan analisis dan evaluasi User Experience pada aplikasi Viu untuk memastikan kualitas pengalaman pengguna, serta seberapa baik aplikasi Viu dapat diterima oleh penggunanya. Salah satu faktor yang sangat memengaruhi kualitas sebuah platform adalah cara kita berinteraksi dengan aplikasi. Penggunaan aplikasi secara intensif dalam kehidupan sehari-hari, baik untuk bisnis, pendidikan, hiburan, maupun keperluan pribadi, dapat meningkatkan pengalaman pengguna (User Experience) [4]. User Experience (UX) adalah pengalaman yang dirasakan pengguna saat berinteraksi dengan suatu produk atau teknologi. UX berperan penting dalam pengembangan sebuah produk atau teknologi sebagai sarana pembelajaran pengembang yang berfokus pada kebutuhan pengguna [5]. Dalam hal tersebut, maka analisis ini akan dilakukan dengan menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ). User Experience Questionnaire (UEQ) adalah metode yang digunakan untuk mengukur tingkat usability suatu produk. Melalui UEQ, dapat diketahui

This Journal is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

Journal of Information System Research (JOSH)
Volume 6, No. 2, Januari 2025, pp 1271−1280
ISSN 2686-228X (media online)
https://ejurnal.seminar-id.com/index.php/josh/
DOI 10.47065/josh.v6i2.6529

sejauh mana sebuah aplikasi memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna [6]. UEQ memungkinkan penilaian yang cepat terhadap pengalaman pengguna pada produk yang bersifat interaktif [7]. Dengan demikian, UEQ mengevaluasi baik aspek teknis maupun non-teknis yang berkaitan dengan perasaan atau tingkat kepuasan pengguna [8]. Tujuan utama penelitian ini yaitu mengidentifikasi area yang memerlukan peningkatan. Metode UEQ dipilih karena dinilai lebih sesuai, sementara metode lain cenderung terbatas pada pengukuran aspek pragmatis saja [9]. Selain itu, adanya template Alat Analisis Data dalam format Excel untuk mengukur pengalaman pengguna menjadikan penggunaan instrumen UEQ lebih praktis dan mudah digunakan.

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang dapat membantu dalam mendapatkan informasi untuk penelitian ini, yaitu penelitian yang dilakukan oleh D Feriano, NR Oktadini, A Meiriza, etc (2023), hasil menunjukkan bahwa sebagian besar skala berada pada kategori di atas rata-rata, seperti kejelasan, efisiensi, ketepatan, dan kebaruan, dengan daya tarik mendapat nilai tertinggi. Skor rata-rata untuk daya tarik adalah 1.721, kejelasan 1.666, efisiensi 1.489, ketepatan 1.345, stimulasi 1.431, dan kebaruan 1.047. Aspek yang perlu ditingkatkan adalah daya tarik dan nilai penawaran aplikasi. Secara keseluruhan, responden memberikan ulasan positif, menunjukkan bahwa pengalaman pengguna yang kurang optimal bukan alasan utama rendahnya frekuensi penggunaan aplikasi Disney+ Hotstar [10].

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh FDN Annisa, JNU Jaya (2022), dari pengujian pengalaman pengguna aplikasi e-wallet OVO dan GoPay di Balikpapan, hasilnya menunjukkan bahwa pada aplikasi OVO, skala kebaruan (novelty) lebih unggul dibandingkan skala lainnya. Sementara itu, GoPay memiliki skala kebaruan yang lebih rendah. Jika dibandingkan, GoPay lebih unggul sebagai alat transaksi non-tunai karena memiliki nilai lebih tinggi pada lima skala lainnya. Aplikasi OVO perlu perbaikan pada skala daya tarik, mengingat hasil uji menunjukkan faktor yang kurang atraktif dan nyaman. Sebaliknya, GoPay membutuhkan peningkatan pada aspek kebaruan, karena faktor monoton dan konvensional menunjukkan nilai di bawah rata-rata, sehingga desain yang lebih kreatif dan inovatif diperlukan[11].

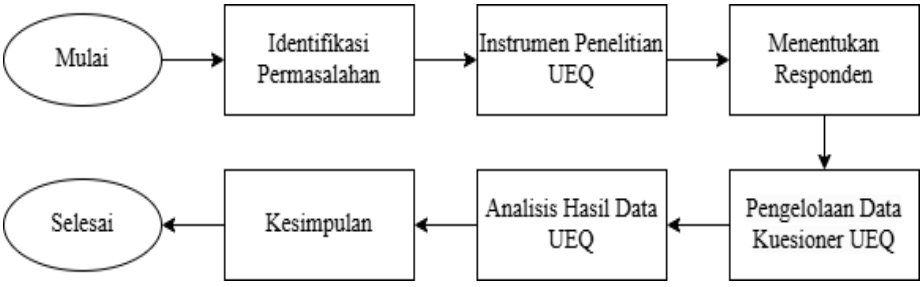
Penelitian yang dilakukan oleh IT Handayani, H Hafidzah, U Yuliani (2024), hasil analisis UX aplikasi Threads menggunakan metode UEQ menunjukkan bahwa Threads memiliki nilai tertinggi pada aspek Kebaruan, yaitu “Above Average,” meskipun nilainya masih tergolong rendah. Threads perlu menambahkan inovasi untuk meningkatkan daya tariknya. Aspek Kejelasan berada dalam kategori “Below Average,” menunjukkan perlunya peningkatan fitur untuk kemudahan penggunaan. Aspek Daya Tarik, Efisiensi, Ketepatan, dan Stimulasi mendapat kategori “Bad,” menandakan bahwa Threads perlu memperbaiki kualitas layanannya secara keseluruhan agar lebih sesuai dengan harapan pengguna.

Tujuan dari penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengalaman pengguna aplikasi Viu menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ). Metode ini digunakan karna mampu memberikan evaluasi menyeluruh terhadap pengalaman pengguna, baik dari aspek teknis maupun emosional. UEQ mengukur enam dimensi utama, yaitu daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan, sehingga memungkinkan analisis mendalam terhadap kualitas interaksi pengguna dengan aplikasi Viu. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perlunya pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pengalaman pengguna aplikasi streaming di tengah pertumbuhan pesat layanan hiburan digital, khususnya di Indonesia. Meskipun Viu sudah dikenal sebagai salah satu platform streaming populer, penelitian yang mengkaji pengalaman pengguna secara holistik pada aplikasi ini masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya untuk mengisi gap tersebut dengan mengevaluasi bagaimana pengguna menilai fitur dan kualitas aplikasi Viu. Hasil penelitian diharapkan dapat mengidentifikasi keunggulan dan kelemahan fitur yang tersedia, sehingga dapat memberikan rekomendasi yang relevan kepada pengembang. Dengan demikian, pengembang dapat meningkatkan kualitas dan daya tarik aplikasi Viu, menciptakan pengalaman streaming yang optimal, menarik, dan kompetitif. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan mendukung pertumbuhan layanan hiburan digitak yang semakin pesat di era modern ini.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Kerangka Penelitian

Dalam sebuah penelitian, kerangka sangat diperlukan untuk menggambar alur sistematis dalam proses penelitian UX pada aplikasi Viu, seperti yang ditunjukan pada Gambar 1 berikut.



Gambar 1. Kerangka Penelitian UX aplikasi Viu

Copyright © 2025 The Author, Page 1272
This Journal is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

Journal of Information System Research (JOSH)
Volume 6, No. 2, Januari 2025, pp 1271−1280
ISSN 2686-228X (media online)
https://ejurnal.seminar-id.com/index.php/josh/
DOI 10.47065/josh.v6i2.6529

Kerangka pada Gambar 1 ini bertujuan sebagai panduan agar setiap tahapan penelitian, mulai dari identifikasi masalah hingga kesimpulan, dapat dilakukan dengan terstruktur dan menghasilkan temuan yang relevan dan valid.

2.2 Identifikasi Masalah

Dari data yang ditemukan pada rangkaian pendahuluan menunjukkan bahwa aplikasi Viu telah berhasil menarik minat dan perhatian pelanggan. Aplikasi seperti HOOQ, Netflix, Viu, dan iFlix adalah platform layanan video-on-demand dengan jumlah pengguna terbesar di Indonesia [12]. Meskipun Viu menjadi salah satu aplikasi Video on Demand (VoD) dengan jumlah pengguna yang signifikan, ulasan di Google Play Store menunjukkan banyak kritik dan kesulitan dari pengguna. Aplikasi ini memperoleh komentar negatif dan penilaian rendah, dengan rating hanya 2,6 dari 5 bintang. Hal ini mencerminkan adanya kekurangan yang dirasakan pengguna dari fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi Viu. Sehingga, penelitian ini akan membantu UX untuk mengukur pengalaman pengguna dengan metode UEQ.

2.3 Instrumen Penelitian UEQ

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan instrumen berupa kuesioner UEQ yang terdiri dari 26 indikator diukur dengan skala likert 1 hingga 7 mengacu pada Handbook UEQ, dapat dilihat pada Gambar 2 berikut.

	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 2. Komponen Kuesioner 26 Indikator Pertanyaan

Gambar 2 menunjukkan daftar indikator dalam kuesioner UEQ. Indikator ini meliputi enam skala utama, seperti daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan, digunakan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna [13].

2.4 Menentukan Responden

Data dikumpulkan melalui kuesioner online, hanya diisi oleh pengguna yang pernah dan masih aktif menggunakan aplikasi Viu. Kuesioner ini disebarkan kepada 20 hingga 30 responden. Jumlah responden tersebut sudah cukup untuk menghasilkan data yang stabil [14]. Penentuan responden ini merujuk pada panduan dalam Handbook UEQ (M. Schrepp, 2019), sehingga memenuhi syarat yang ditetapkan dalam metode UEQ.

2.5 Pengolahan Data Kuesioner UEQ

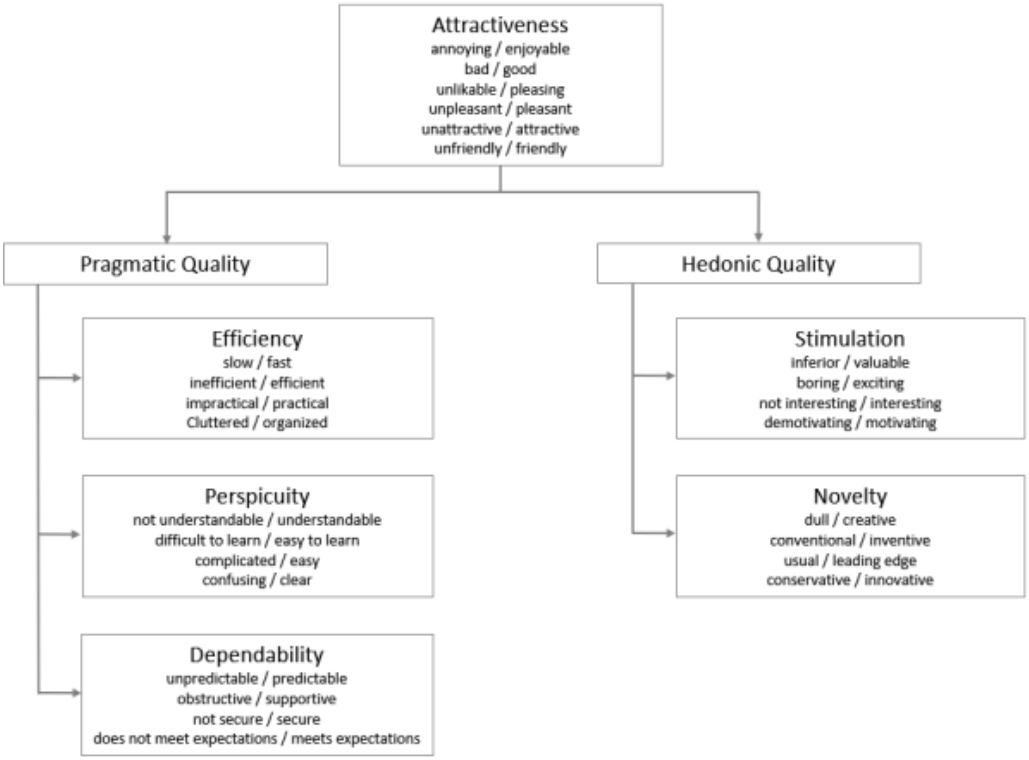
Pengolahan data kuesioner dilakukan untuk memahami pengalaman pengguna saat menggunakan aplikasi Viu. Pengukuran data dilakukan dengan metode User Experience Questionnaire (UEQ), yang mencakup 26 indikator yang dikelompokkan ke dalam 6 skala, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 3. Menurut (M Schreep 2015) enam skala Versi 2 tersebut adalah [15] :

1) Attractiveness (Daya Tarik): Kesan keseluruhan terhadap produk. Apakah pengguna menyukai atau tidak menyukai produk tersebut?
2) Perspicuity (Kejelasan): Kejelasan suatu produk. Apakah produk mudah untuk dipahami?

This Journal is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

Journal of Information System Research (JOSH)
Volume 6, No. 2, Januari 2025, pp 1271−1280
ISSN 2686-228X (media online)
https://ejurnal.seminar-id.com/index.php/josh/
DOI 10.47065/josh.v6i2.6529

3) Efficiency (Efisiensi): Seberapa efesien produk tersebut. Apakah pengguna dapat menyelesaikan tugas mereka tanpa usaha yang tidak perlu?
4) Dependability (Ketepatan): Seberapa tepat keandalan pengguna pada produk. Apakah pengguna merasa memiliki kendali atas interaksi dengan produk?
5) Stimulation (Stimulasi): Apakah penggunaan produk ini memberikan rasa menyenangkan dan motivasi?
6) Novelty (Kebaruan): Apakah produk ini inovatif dan kreatif? Apakah produk menarik perhatian pengguna?



Gambar 3. Struktur Skala User Experience Questionnaire (UEQ)

Gambar 3 menjelaskan bahwa Attractiveness (daya tarik) merupakan dimensi yang mencerminkan penilaian umum terhadap produk secara keseluruhan. Perspicuity (kejelasan), Efficiency (efisiensi), dan Dependability (ketepatan) adalah aspek kualitas yang bersifat pragmatis, karena berfokus pada kemudahan dan efektivitas produk dalam membantu pengguna mencapai tujuan atau menyelesaikan tugas. Di sisi lain, Stimulation (stimulasi) dan Novelty (kebaruan) adalah aspek kualitas hedonis, yang berkaitan dengan rasa kesenangan, kegembiraan, dan pengalaman menyenangkan saat menggunakan produk (Schrepp et al., 2017) [16].

2.6 Analisis Hasil Data UEQ

Setelah proses pengolahan data selesai, tahap terakhir sebelum mencapai kesimpulan adalah menganalisis hasil data UEQ. Peneliti menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) Tools untuk mengolah data dan mendapatkan hasil analisis yang diharapkan dapat menghasilkan rekomendasi untuk mengatasi masalah yang telah teridentifikasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kuesioner telah berhasil dikumpulkan. setelah disebarkan melalui internet kepada responden yang menggunakan aplikasi Viu. Dalam kuesioner, responden diminta untuk menjawab 26 indikator pertanyaan yang sesuai dengan metode User Experience Questionnaire terkait pengalamannya menggunakan aplikasi Viu. Telah dikumpulkan sebanyak 38 responden yang mengisi kuesioner UEQ tersebut. Kemudian, diolah menggunakan User Experience Questionnaire Tools yang di dapatkan dari website resmi UEQ Tools.

3.1 Hasil Responden

Evaluasi aplikasi Viu menggunakan UEQ kuesioner dilakukan kepada 38 responden. Sehingga ditemukan karakteristik pengguna yang dibagi menjadi beberapa kelompok berdasarkan domisili, jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan lama penggunaan aplikasi. Berikut hasil dari demografis data yang diperoleh.

a. Domisili
   Berdasarkan data yang diperoleh pada Tabel 1 dari 38 responden, diketahui bahwa wilayah Jawa Barat memiliki jumlah responden yang paling banyak, yaitu sekitar 30 responden. Sedangkan untuk Jawa Tengah

Copyright © 2025 The Author, Page 1274
This Journal is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

Journal of Information System Research (JOSH)
Volume 6, No. 2, Januari 2025, pp 1271−1280
ISSN 2686-228X (media online)
https://ejurnal.seminar-id.com/index.php/josh/
DOI 10.47065/josh.v6i2.6529

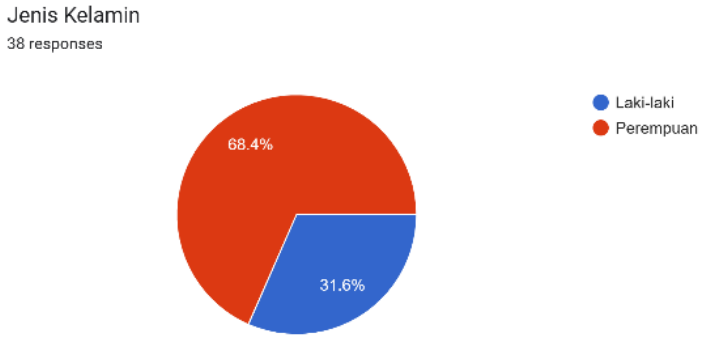
memiliki responden sebanyak 4 orang, untuk Jawa Timur, Sulawesi Selatan, Nusa Tenggara Barat, dan Sumatera Utara memiliki jumlah responden yang sama yaitu 1 orang.

Tabel 1. Domisili Responden

Domisili	Jumlah Responden
Jawa Barat	30
Jawa Tengah	4
Jawa Timur	1
Sulawesi Selatan	1
Nusa Tenggara Barat	1
Sumatera Utara	1

b. Jenis Kelamin

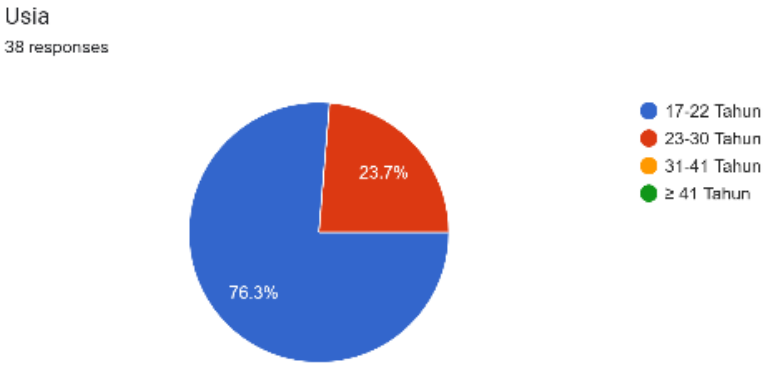
Berdasarkan data yang diperoleh pada Gambar 4 menunjukkan bahwa jumlah responden yang mendominasi memiliki jenis kelamin perempuan dengan jumlah sebanyak 26 responden (68.4%) dan untuk jenis kelamin laki-laki memiliki jumlah responden sebanyak 12 responden (31.6%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengguna aplikasi Viu didominasi oleh responden berjenis kelamin perempuan.



Gambar 4. Diagram Chart Jenis Kelamin

c. Usia

Berdasarkan data yang diperoleh pada Gambar 5, sebanyak 29 responden (76.3%) berusia 17-22 tahun, menjadikan kelompok usia ini sebagai pengguna aplikasi Viu terbanyak. Sementara itu, kelompok dengan usia 23-30 tahun memiliki 9 responden (23.7%), sehingga hal tersebut menempati posisi kedua sebagai pengguna aplikasi Viu terbanyak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa responden yang berusia 17-22 tahun merupakan usia yang mendominasi penggunaan aplikasi Viu.



Gambar 5. Diagram Chart Jenis Kelamin

d. Lama Penggunaan Aplikasi

Dengan data yang diperolah pada Gambar 6, menunjukkan bahwa responden yang memilih kurang dari satu tahun penggunaan aplikasi Viu memiliki total 20 responden (52.6%), sedangkan untuk penggunaan aplikasi Viu selama 1-3 tahun memiliki total 12 responden (31.6%), dan yang lebih dari tiga tahun penggunaan aplikasi Viu memiliki 6 responden (15.8%). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa responden yang memiliki pengalaman pengguna selama kurang dari satu tahun memiliki jumlah terbanyak yaitu 20 responden.

Copyright © 2025 The Author, Page 1275
This Journal is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

Journal of Information System Research (JOSH)
Volume 6, No. 2, Januari 2025, pp 1271−1280
ISSN 2686-228X (media online)
https://ejurnal.seminar-id.com/index.php/josh/
DOI 10.47065/josh.v6i2.6529

Gambar 6. Diagram Chart Lama Penggunaan Aplikasi

3.2 Hasil Analisis Inconsistency dan Transformasi Data

Berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner yang dibagikan secara online, terkumpul sebanyak 38 responden. Data tersebut kemudian diolah menggunakan UEQ Tools, yang mengungkapkan bahwa tidak semua responden memberikan jawaban yang konsisten. Analisis Inconsistency data dilakukan untuk menentukan sejauh mana jawaban responden tidak sesuai. Dapat dilihat pada Tabel 2 merupakan hasil Inconsistency data.

Tabel 2. Hasil Inconsitency

	Scales with inconsistent answers						
No.	**Daya tarik**	**Kejelasan**	**Efisiensi**	**Ketepatan**	**Stimulasi**	**Kebaruan**	**Critical?**
1							0
2							0
3							0
4					1		1
5							0
6							0
7							0
8							0
9							0
10							0
11	1		1				2
12							0
13							0
14							0
15							0
16							0
17							0
18		1					1
19						1	1
20							0
21							0
22							0
23							0
24							0
25	1					1	2
26						1	1
27	1				1		2
28							0
29							0
30	1				1		2

Pada Tabel 2 menunjukkan hasil eliminiasi Inconsistency data. Sesuai ketentuan, jika tingkat Inconsistency data >3, maka jawaban responden dianggap tidak layak digunakan dalam penelitian. Kolom Critical? merupakan hasil dari tingkat ke tidak konsistennya tiap aspek. Sehingga dari hasil analisis, ditemukan bahwa 8 responden memiliki data yang tidak konsisten. Oleh karena itu, pada Tabel 2 merupakan 30 responden yang dinyatakan valid datanya untuk digunakan pada penelitian ini. Data yang sudah valid, akan dilakukan transformasi data dengan ketentuan nilai 3 mewakili skor positif tertinggi, sedangkan nilai -3 mewakili skor negatif terendah. Hasil transformasi data selanjutnya diproses untuk memperoleh nilai rata-rata pada setiap aspek UEQ [17]. Data yang

Copyright © 2025 The Author, Page 1276
This Journal is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

Journal of Information System Research (JOSH)
Volume 6, No. 2, Januari 2025, pp 1271−1280
ISSN 2686-228X (media online)
https://ejurnal.seminar-id.com/index.php/josh/
DOI 10.47065/josh.v6i2.6529

telah diolah atau transformasi data berdasarkan 26 items yang merupakan pertanyaan kuesioner UEQ dari 30 responden memiliki distribusi nilai merata, dengan rentang antara 3 positif hingga -3 negatif. Setiap pertanyaan dirancang untuk mengevaluasi berbagai aspek pengalaman pengguna, dan distribusi tanggapan ini mencerminkan persepsi serta interaksi yang dialami oleh pengguna [18]. Dengan hasil analisis data yang merata memberikan wawasan yang akurat dan valid, sehingga mendukung penelitian ini dalam memahami pengalaman pengguna aplikasi Viu secara komprehensif.

3.3 Analisis Uji Reliabilitas

Setelah melakukan Inconsistency data, peneliti mendapatkan hasil uji reliabilitas yang valid. Data yang digunakan dapat dinyatakan reliabel apabila nilai hasil uji reliabilitas untuk setiap skala melebihi angka 0,7 [19].

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Skala	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
Daya Tarik	0.79	Reliabel
Kejelasan	0.82	Reliabel
Efisiensi	0.73	Reliabel
Ketepatan	0.75	Reliabel
Stimulasi	0.78	Reliabel
Kebaruan	0.80	Reliabel

Tabel 3 menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas pada setiap aspek memiliki nilai yang melebihi skala Cronbach's Alpha yang telah ditetapkan, yaitu > 0,7. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa setiap aspek telah memenuhi syarat uji reliabilitas atau dapat dinyatakan reliabel untuk penelitian ini.

3.4 Analisis Hasil User Experience Questionnaire

Setelah melakukan pengolahan data hasil kuesioner dan dinyatakan valid. Pada tahap ini akan menjelaskan hasil analisis berupa nila rata-rata (mean), varians, dan standar deviasi untuk menilai pengalaman pengguna saat menggunakan aplikasi Viu. Hasil analisis data tersebut dapat dilihat secara keseluruhan pada Tabel 3.

Tabel 3. Olah Data Mean, Variance, dan Standar Deviasi

Item	Mean	Variance	Std. Dev.	No.	Left	Right	Skale
1	1.8	1.2	1.1	30	Menyusahkan	Menyenangkan	Daya tarik
2	2.0	1.3	1.1	30	Tak dapat dipahami	Dapat dipahami	Kejelasan
3	0.9	2.6	1.6	30	Kreatif	Monoton	Kebaruan
4	1.9	1.1	1.1	30	Mudah dipelajari	Sulit dipelajari	Kejelasan
5	1.6	1.6	1.3	30	Bermanfaat	Kurang bermanfaat	Stimulasi
6	0.8	2.3	1.5	30	Membosankan	Mengasyikkan	Stimulasi
7	0.2	1.6	1.3	30	Tidak menarik	Menarik	Stimulasi
8	1.2	1.4	1.2	30	Tak dapat diprediksi	Dapat diprediksi	Ketepatan
9	1.0	1.1	1.0	30	Cepat	Lambat	Efisiensi
10	0.8	2.1	1.4	30	Berdaya cipta	Konvensional	Kebaruan
11	2.1	1.1	1.0	30	Menghalangi	Mendukung	Ketepatan
12	1.5	2.3	1.5	30	Baik	Buruk	Daya tarik
13	1.5	1.3	1.1	30	Rumit	Sederhana	Kejelasan
14	1.5	1.3	1.1	30	Tidak disukai	Menggembirakan	Daya tarik
15	1.0	1.9	1.4	30	Lazim	Terdepan	Kebaruan
16	1.5	1.5	1.2	30	Tidak nyaman	Nyaman	Daya tarik
17	1.5	1.4	1.2	30	Aman	Tidak aman	Ketepatan
18	1.2	1.5	1.2	30	Memotivasi	Tidak memotivasi	Stimulasi
19	1.4	1.0	1.0	30	Memenuhi ekspektasi	Tidak memenuhi ekspektasi	Ketepatan
20	1.5	1.8	1.3	30	Tidak efisien	Efisien	Efisiensi
21	1.9	1.0	1.0	30	Jelas	Membingungkan	Kejelasan
22	1.6	1.1	1.1	30	Tidak praktis	Praktis	Efisiensi
23	1.5	1.0	1.0	30	Terorganisasi	Berantakan	Efisiensi

Copyright © 2025 The Author, Page 1277
This Journal is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

Journal of Information System Research (JOSH)
Volume 6, No. 2, Januari 2025, pp 1271−1280
ISSN 2686-228X (media online)
https://ejurnal.seminar-id.com/index.php/josh/
DOI 10.47065/josh.v6i2.6529

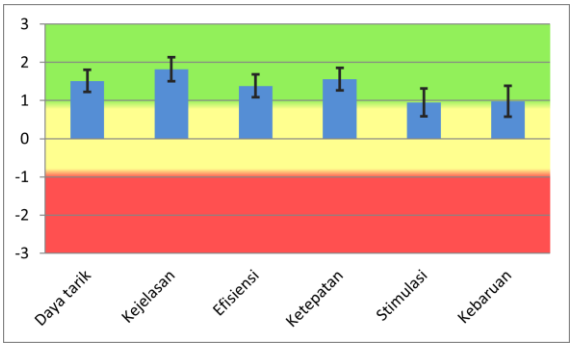
Item	Mean	Variance	Std. Dev.	No.	Left	Right	Skale
24	1.1	1.2	1.1	30	Atraktif	Tidak atraktif	Daya tarik
25	1.7	0.8	0.9	30	Ramah pengguna	Tidak ramah pengguna	Daya tarik
26	1.2	1.7	1.3	30	Konservatif	Inovatif	Kebaruan

Berdasarkan hasil pada Tabel 3, rata-rata (mean) sebagian besar komponen menunjukkan nilai positif, dengan mayoritas berada di atas rata-rata (0,8). Namun, pada komponen menarik dan tidak menarik, hasilnya berada di bawah rata-rata (0,8), yaitu sebesar 0,2 yang termasuk kedalam skala Stimulation (stimulasi). Untuk mendapatkan hasil yang lebih terperinci, dapat di lihat pada Tabel 4 yang memiliki seluruh nilai rata-rata berdasarkan 6 skala UEQ.

Tabel 4. Scale Mean User Experience Questionnaire

UEQ Scales Mean	
Daya tarik	1.511
Kejelasan	1.817
Efisiensi	1.383
Ketepatan	1.558
Stimulasi	0.950
Kebaruan	0.983

Tabel 4 menunjukkan bahwa nilai pada aspek Stimulation masih berada di atas nilai rata-rata yang ditetapkan. Namun, dibandingkan dengan enam aspek lainnya, Stimulation memiliki nilai terendah, yaitu sebesar 0,950 sehingga hal tersebut membuat aplikasi Viu belum cukup untuk memberikan rasa kebermanfaatan dan memotivasi bagi pengguna. Nilai Stimulation hanya sedikit lebih rendah dibandingkan dengan aspek Novelty (kebaruan) yang hanya memiliki nilai 0,983 membuat pengguna cukup merasakan kebaruan dari aplikasi Viu. Sedangkan yang memiliki nilai rata-rata tertinggi terdapat pada aspek Perspicuity (kejelasan) yaitu sebesar 1,817 menunjukkan bahwa aplikasi Viu mudah dipahami dan dipelajari karena faktor Perspicuity yang memiliki nilai positif. Untuk aspek Dependability (ketepatan) memiliki nilai rata-rata sebesar 1,558 membuat aplikasi Viu memiliki interaksi yang cukup baik, memenuhi ekspetasi, dan dapat dikendalikan oleh pengguna. Aspek Attractiveness (daya tarik) memiliki nilai rata-rata sebesar 1,511 sehingga dapat dikatakan bahwa daya tarik pada fitur atau bahkan design yang dikembangkan menarik minat dan perhatian pengguna untuk menggunakan aplikasi Viu. Aspek Efficiency (efisiensi) memiliki nilai rata-rata sebesar 1,383 yang membuat aplikasi Viu dinilai praktis dan efisien saat digunakan oleh pengguna. Dari hasil analisis tersebut, dapat dikatakan bahwa aspek Stimulation masih harus diupayakan dan diperbarui kembali untuk memberikan peningkatan pada nilai manfaat, rasa menyenangkan, dan motivasi pengguna saat menggunakan aplikasi Viu. Terdapat grafik bar pada gambar 8 untuk melihat hasil dari rata-rata ke enam aspek tersebut.



Gambar 7. Diagram Mean Enam Skala

Pada Gambar 7 terdapat bar pada grafik yang menunjukkan bahwa skala Stimulation berada di garis bawah rata-rata. Hal ini memastikan bahwa mean dari Stimulation valid di bawah rata-rata ketentuan. Peneliti akan memberikan pemahaman mendalam kepada pembaca, evaluasi skala benchmark dilakukan dengan membandingkan hasil rata-rata UEQ dari penelitian ini dengan nilai-nilai yang terdapat dalam kumpulan data benchmark. Hasil pada evaluasi benchmark menjadi dasar untuk menyimpulkan kualitas relatif dari aplikasi Viu [20]. Hasil rata-rata pada analisis bencmark terdapat pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Rata-Rata Benchmark

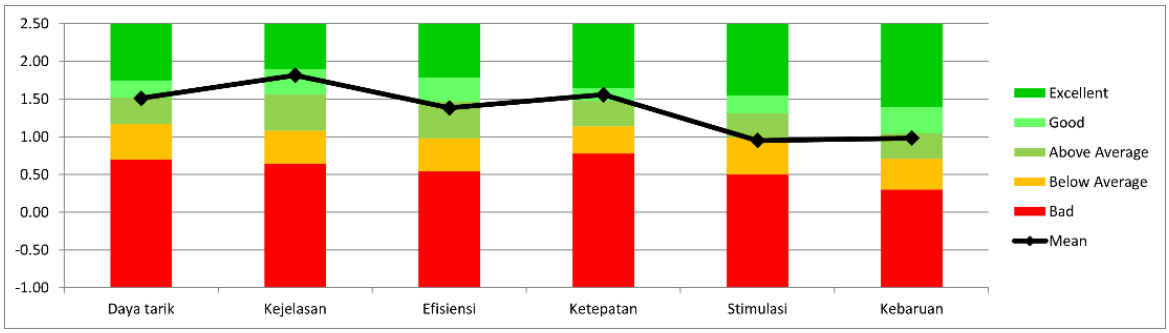
Scale	Mean	Comparisson to Benchmark	Interpretation
Daya tarik	1.511	Above average	25% of results better, 50% of results worse

Copyright © 2025 The Author, Page 1278
This Journal is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

Journal of Information System Research (JOSH)
Volume 6, No. 2, Januari 2025, pp 1271−1280
ISSN 2686-228X (media online)
https://ejurnal.seminar-id.com/index.php/josh/
DOI 10.47065/josh.v6i2.6529

Scale	Mean	Comparisson to Benchmark	Interpretation
Kejelasan	1.817	Good	10% of results better, 75% of results worse
Efisiensi	1.383	Above Average	25% of results better, 50% of results worse
Ketepatan	1.558	Good	10% of results better, 75% of results worse
Stimulasi	0.950	Below Average	50% of results better, 25% of results worse
Kebaruan	0.983	Above Average	25% of results better, 50% of results worse

Pada Tabel 5 menunjukkan bahwa hasil rata-rata dan interpretasi pada benchmark untuk aspek Perspicuity (kejelasan) dan Dependability (ketepatan) mendapatkan hasil dengan kategori Good (bagus), yang berarti hasil interpretasi menjelaskan bahwa 10% produk pada data benchmark memiliki performa yang lebih baik, sementara 75% produk pada data benchmark memiliki performa lebih buruk. Untuk aspek Attractiveness (daya tarik), Efficiency (efisiensi), dan Novelty (kebaruan) mendapatkan hasil dengan kategori Above Average (diatas rata-rata), yang berarti hasil interpretasi menjelaskan bahwa 25% produk pada data benchmark memiliki performa yang lebih baik, sementara 50% memiliki peforma lebih buruk. Aspek Stimulation (stimulasi) mendapatkan hasil kategori berada di bawah rata-rata Below Average, yang berarti 50% produk pada data benchmark memiliki performa yang lebih baik, sementara 75% produk pada data benchmark memiliki performa lebih buruk. Dapat dilihat perbandingannya pada Gambar 9 yang menunjukkan hasil grafik pada benchmark.



Gambar 8. Grafik Benchmark

Pada Gambar 8, terlihat bahwa aspek Stimulation berada pada kategori di bawah rata-rata Above Average. Hal tersebut, membuktikan bahwa aspek Stimulation masih harus diperbaiki dan diperbarui secara berkala untuk meningkatkan nilai kegunaan, pengalaman menyenangkan, serta motivasi pengguna saat menggunakan aplikasi Viu. Untuk aspek Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, dan Novelty masih berada pada kategori sesuai dan diatas ketentuan rata-rata.

4. KESIMPULAN

Peneliti menemukan sebuah permasalahan bahwa banyak pengguna yang masih merasa kesulitan serta kebingungan dengan fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi Viu. Sehingga, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman pengguna aplikasi Viu menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ). Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek Perspicuity (kejelasan) memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 1.817, diikuti oleh Dependability (ketepatan) dengan rata-rata 1,558. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Viu mudah dipahami, dapat memenuhi ekspektasi pengguna, dan memberikan kontrol interaksi yang baik. Aspek Attractiveness (daya tarik), Efficiency (efisiensi), dan Novelty (kebaruan) juga mendapatkan kategori di atas rata-rata dengan nilai masing-masing 1.511, 1.383, dan 0.983, sehingga disimpulkan bahwa dari ketiga aspek tersebut memiliki pengalaman pengguna yang cukup memuaskan. Namun, aspek Stimulation (stimulasi) menunjukkan nilai rata-rata terendah sebesar 0.950, dan berada di bawah rata-rata benchmark. Hal ini mengindikasikan bahwa aplikasi Viu perlu meningkatkan rasa kebermanfaatan, menyenangkan, dan motivasi dalam pengalaman pengguna. Analisis benchmark menunjukkan bahwa Aspek Attractiveness (daya tarik), Perspicuity (kejelasan), Efficiency (efisiensi), Dependability (ketepatan), dan Novelty (kebaruan) berada pada kategori Above Average hingga Good, kecuali Stimulation yang berada pada kategori Below Average. Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan wawasan penting bagi pengembang untuk memperbaiki kelemahan, terutama pada aspek Stimulation, guna menciptakan pengalaman pengguna yang lebih optimal dan kompetitif. Hasil ini diharapkan membantu pengembang pada aplikasi Viu menjadi lebih kompetitif di pasar layanan streaming, dengan menyediakan fitur yang lebih menarik, efisien, dan inovatif sesuai kebutuhan masyarakat di era digital, sehingga menciptakan pengalaman yang lebih menyenangkan.

REFERENCES

[1] J. Natalia and D. Br Ginting, "Analisis Pengaruh Kelengkapan Fitur, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan Penggunaan serta Dampaknya terhadap Loyalitas

This Journal is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

Journal of Information System Research (JOSH)
Volume 6, No. 2, Januari 2025, pp 1271−1280
ISSN 2686-228X (media online)
https://ejurnal.seminar-id.com/index.php/josh/
DOI 10.47065/josh.v6i2.6529

Pengguna Aplikasi Viu," Media Inform., vol. 17, no. 3, pp. 148–164, 2018, doi: 10.37595/mediainfo.v17i3.19.
[2] R. P. Ningrum, "Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Viu Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode E-Servqual," 2023, [Online]. Available: http://repository.unama.ac.id/3464/
[3] N. A. Yasmin, "Analisis Komparatif Penerimaan Aplikasi Video On Demand Menggunakan Technology Acceptance Model," Sustain., vol. 11, no. 1, pp. 1–14, 2019, [Online]. Available: https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/57196/1/NATASYA AURORA YASMIN-FST.pdf
[4] A. Prayoga, C W Kusuma, M Christy, and R Andika, "Analisis User Experience Jogjakita Menggunakan User Experience Questionnaire (Ueq)," Tek. Teknol. Inf. dan Multimed., vol. 4, no. 1, pp. 53–60, 2023, doi: 10.46764/teknimedia.v4i1.98.
[5] I. T. Handayani, H. Hafidzah, and U. Yuliani, "Analisis User Experience pada Aplikasi Threads Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)," J. Juit, vol. Vol 3, no. 1, pp. 19–27, 2024, [Online]. Available: https://journal.admi.or.id/index.php/JUIT/article/view/1157/1316
[6] A. A. Sabaar, "ANALISIS USABILITY PADA APLIKASI BRIMO DENGAN MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE," Appl. Microbiol. Biotechnol., vol. 85, no. 1, p. 6, 2016, [Online]. Available: https://eprints.utdi.ac.id/10316/2/185410009_BAB_I.pdf
[7] A. Sularsa and A. S. Prihatmanto, "Evaluasi User Experiences Produk iDigital Museum dengan Menggunakan UEQ," J. Teknol. Inf., vol. 2, no. 2, pp. 56–62, 2015.
[8] V. Intanny, I. Widiyastuti, and M. Dolorosa Kusuma Perdani, "Measuring Usability and User Experience of The Marketplace of Jogjaplaza.id Using UEQ and USE Questionnaire," J. Pekommas, vol. 3, no. 2, pp. 117–126, 2018, [Online]. Available: https://jurnal.kominfo.go.id/index.php/pekommas/article/view/2030201
[9] A. Dyah Savitri and C. Indah Ratnasari, "Implementasi User Experience Questionnaire (UEQ) untuk Mengevaluasi Pengalaman Pengguna pada UII RAS," Media Online, vol. 4, no. 3, pp. 1352–1361, 2023, doi: 10.30865/klik.v4i3.1444.
[10] R. Rahmawati and N. R. Oktadini, "Analisis User Experience Aplikasi McDonald's Dengan Menggunakan Metode User Experience Questionnaire," J. Fasilkom, vol. 14, no. 1, pp. 26–33, 2024, doi: 10.37859/jf.v14i1.6939.
[11] F. D. N. Annisa, J. N. U. Jaya, and S. Surmiati, "Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi E-Wallet OVO dan GOPAY Dengan Metode User Experience Questionnaire," J. Inf. Syst. Res., vol. 3, no. 3, pp. 242–251, 2022, doi: 10.47065/josh.v3i3.1527.
[12] N. A. Yusuf and I. Indrawati, "Analisis Faktor yang Memengaruhi Pembentukan Minat Berlangganan di Industri Video-On-Demand di Indonesia," Almana J. Manaj. dan Bisnis, vol. 3, no. 1, pp. 161–173, 2019, [Online]. Available: http://journalfeb.unla.ac.id/index.php/almana/article/view/461
[13] A. Hinderks, M. Schrepp, and J. Thomaschewski, "A benchmark for the short version of the user experience questionnaire," WEBIST 2018 - Proc. 14th Int. Conf. Web Inf. Syst. Technol., no. Webist, pp. 373–377, 2018, doi: 10.5220/0007188303730377.
[14] I. N. S. W. Wijaya, P. P. Santika, I. B. A. I. Iswara, and I. N. A. Arsana, "Analisis dan Evaluasi Pengalaman Pengguna PaTik Bali dengan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)," J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput., vol. 8, no. 2, pp. 217–226, 2021, doi: 10.25126/jtiik.2020762763.
[15] M. Schrepp, "User Experience Questionnaire Handbook Version 8," User Exp. Quest., no. June, pp. 1–15, 2019, [Online]. Available: www.ueq-online.org
[16] M. Schrepp, A. Hinderks, and J. Thomaschewski, "Design and Evaluation of a Short Version of the User Experience Questionnaire (UEQ-S)," Int. J. Interact. Multimed. Artif. Intell., vol. 4, no. 6, p. 103, 2017, doi: 10.9781/ijimai.2017.09.001.
[17] A. Noor and E. L. Hadisaputro, "Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi TIX ID Menggunakan Metode User Experience Questionnaire," J. Inf. Syst. Res., vol. 3, no. 4, pp. 672–677, 2022, doi: 10.47065/josh.v3i4.1881.
[18] Y. V Rondonuwu and D. T. Kurniawan, "Evaluasi User Experience Pada Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan User Experience Questionnaire," J. Inf. …, vol. 5, no. 4, pp. 1500–1507, 2024, doi: 10.47065/josh.v5i4.5296.
[19] K. Khanza Pangestu, T. Lathif, M. Suryanto, and A. Pratama, "User Experience Questionnaire (Ueq) Sebagai Metode Pengukuran Evaluasi Pengalaman Pengguna Virtual Campus Tour Upn," 442 J. Inf. Syst. Applied, Manag. Account. Res., vol. 7, no. 2, pp. 442–451, 2023, doi: 10.52362/jisamar.v7i2.718.
[20] M. A. Romli, "Analisis dan Evaluasi Pengalaman Pengguna Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) Pada Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi," Explore, vol. 12, no. 1, pp. 50–56, 2021, [Online]. Available: https://utmmataram.ac.id/ojs/index.php/explore/article/view/526

Copyright © 2025 The Author, Page 1280
This Journal is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License