

Analisis User Experience Aplikasi Disney+ Hotstar dengan Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)

Danar Feriano, Nabila Rizky Oktadini*, Allsela Meiriza, Putri Eka Sevtiyuni, Pacu Putra

Fakultas Ilmu Komputer, Sistem Informasi, Universitas Sriwijaya, Palembang, Indonesia

Email: ¹09031182025012@student.unsri.ac.id, ^{2,*}nabilarizky@unsri.ac.id, ³allsela@unsri.ac.id, ⁴putrieka@unsri.ac.id, ⁵pacuputra@unsri.ac.id

Email Penulis Korespondensi: nabilarizky@unsri.ac.id

Abstrak—Dengan kemajuan zaman saat ini, orang-orang mulai memakai aplikasi untuk mencukupi kebutuhan sehari-hari mereka, seperti membaca berita, berbelanja, dan menonton film. Disney+ hotstar adalah platform streaming video yang menyediakan berbagai jenis film. Ada 107 orang yang pernah menggunakan aplikasi disney+ hotstar di seluruh Indonesia sebagai subjek penelitian ini. Masalah yang diidentifikasi adalah mengapa penggunaan lebih memilih Netflix untuk menonton video dibandingkan dengan menggunakan aplikasi disney+ hotstar. Tujuan dari penelitian yaitu untuk menganalisa pengalaman pengguna saat menggunakan aplikasi disney+ hotstar menggunakan metode UEQ dan juga untuk memberikan rekomendasi tentang apa yang dapat diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Setelah itu, alat UEQ digunakan untuk menganalisis informasi yang telah dikumpulkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek attractiveness memiliki nilai 1.72 yang merupakan nilai yang bagus, perspicuity memiliki nilai 1.67, yang merupakan nilai yang diatas rata-rata, efficiency memiliki nilai 1.49, yang merupakan nilai yang diatas rata-rata; dependability memiliki nilai 1.34, yang merupakan nilai yang diatas rata-rata, stimulation memiliki nilai 1.43, yang merupakan nilai yang bagus dan novelty memiliki nilai 1.05, yang merupakan nilai yang diatas rata-rata.

Kata Kunci: Analisis; Pengalaman Pengguna; Aplikasi; Disney+ Hotstar; User Experience Questionnaire (UEQ)

Abstract—With the advancement of the times, people have started using apps to fulfill their daily needs, such as reading news, shopping, and watching movies. Disney+ hotstar is a video streaming platform that provides various types of movies. There are 107 people who have used the disney+ hotstar application throughout Indonesia as the subject of this research. The problem identified is why users prefer Netflix to watch videos compared to using the disney+ hotstar app. The purpose of the study was to analyze the user experience while using the disney+ hotstar app using the UEQ method and also to provide recommendations on what can be improved to enhance the user experience. After that, the UEQ tool was used to analyze the information that had been collected. The results show that the attractiveness aspect has a value of 1.72 which is a good value, perspicuity has a value of 1.67, which is an above average value, efficiency has a value of 1.49, which is an above average value; dependability has a value of 1.34, which is an above average value, stimulation has a value of 1.43, which is a good value and novelty has a value of 1.05, which is an above average value.

Keywords: Analytic; User Experience; Application; Disney+ Hotstar; User Experience Questionnaire (UEQ)

1. PENDAHULUAN

Di zaman digitalisasi seperti yang sedang terjadi sekarang ini, semua kegiatan manusia bergantung pada produk digital. Penggunaan produk digital sangat erat terkait dengan internet. Penggunaan internet di Indonesia terus meningkat setiap tahunnya [1]. Saat ini orang-orang mulai memakai aplikasi untuk mencukupi kebutuhan sehari-hari mereka seperti membaca berita, berbelanja, dan menonton film. Hasil dari survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) memperlihatkan bahwa pemakaian internet di Indonesia sedang meningkat 2,67% pada tahun 2023, mencapai 215 juta orang. Ini adalah peningkatan dari 210 juta orang pada tahun sebelumnya. Menurut data, orang menggunakan internet untuk kegiatan sehari-hari mereka. tingginya penggunaan internet. dengan kemajuan industri hiburan, berbagai jenis acara yang disiarkan melalui media semakin mudah diakses oleh penonton. Teknologi modern telah membuat menonton televisi atau film lebih mudah melalui streaming online atau layanan *Video on Demand (VoD)* [2]. Teknologi informasi, terutama aplikasi *streaming* konten digital, telah mengalami pertumbuhan yang cepat dalam beberapa tahun terakhir. Salah satu aplikasi yang menarik perhatian adalah disney+ hotstar, yang menawarkan berbagai macam konten hiburan, mulai dari film, serial televisi, hingga program orisinal. Kesuksesan suatu aplikasi bergantung pada pengalaman pengguna atau user experience.

Netflix adalah situs *streaming* video paling populer di Indonesia, menurut survei Populix. disney+ hotstar berada di urutan kedua dengan 62% ditahun 2022. YouTube berada di urutan ketiga dengan 52% responden menggunakan aplikasi tersebut, dan Viu berada di urutan ke 4 dan ke 5 dengan masing-masing 36% dan 25% dari total responden. Selain itu, platform lain seperti HBO GO, Mola TV, WeTV, Iflix, Goplay, iQIYI, dan Prime Video termasuk dalam kategori ini.

Saat ini, disney+ hotstar mobile memiliki rating yang cukup rendah, yaitu 3,2, dibandingkan dengan aplikasi Netflix, yang memiliki rating 3,7. Ini ditunjukkan oleh penilaian pengguna melalui rating di google playstore. hal ini menunjukkan bahwa masyarakat lebih memilih menonton film di netflix dari pada di disney+ hotstar. *User interface* dan *user experience* aplikasi tersebar adalah salah satu komponen yang sangat memengaruhi minat pengguna terhadap suatu penggunaan aplikasi. Pengguna yang telah berpengalaman dalam menggunakan suatu aplikasi dapat memberikan penilaian dan ulasan secara langsung [3].

Sebelumnya Terdapat penelitian yang sebanding dengan penelitian ini. Evaluasi *user experience* menggunakan metode UEQ pernah dilakukan pada sebuah aplikasi pencari kerja (aplikasi SIKER) pada Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang. Metode *simple random sampling* digunakan untuk melakukan penelitian terhadap 36 orang yang disurvei melalui *Google Forms*. Evaluasi menunjukkan bahwa pengalaman pengguna aplikasi SIKER masih perlu ditingkatkan. Ini disebabkan oleh fakta bahwa sebagian besar skala yang diukur berada dibawah rata-rata [4]. Pada penelitian terdahulu juga menggunakan metode UEQ yang diterapkan pada aplikasi botani berbasis *mobile*, yang dilakukan kepada 25 orang yang sudah menggunakan aplikasi Botani. Hasilnya menunjukkan bahwa pengalaman pengguna aplikasi sangat baik [5]. Evaluasi tambahan terhadap *integrated learning information system* kepada 50 siswa telah dilakukan. Hasil evaluasi data menunjukkan bahwa sistem tersebut diklasifikasikan sebagai *excellent* dalam hal daya tarik, efisiensi, kejelasan, dan stimulasi. Namun, dalam hal ketepatan, sistem tersebut diklasifikasikan sebagai *good*. Selain itu, untuk skala kebaruan, sistem tersebut berada dibawah rata-rata [6].

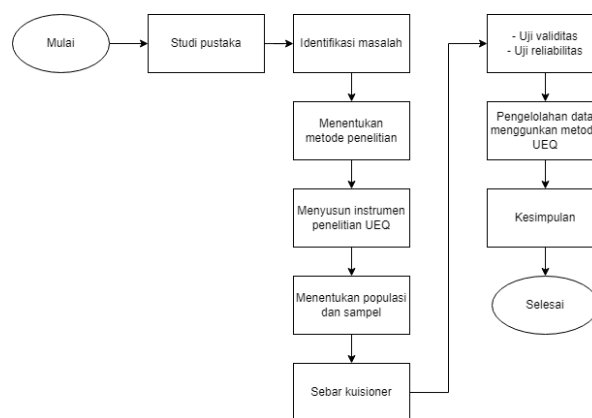
Faktor-faktor berikut memengaruhi ketertarikan pengguna terhadap suatu aplikasi yaitu *user interface* dan *user experience*. Setiap aplikasi memiliki antarmuka pengguna unik yang disesuaikan dengan fungsi dan kebutuhan masing-masing. *User interface* (UI) merupakan sistem yang mengelola tampilan antarmuka dan mempermudah interaksi pengguna dengan suatu sistem [7]. *Interface* berfungsi sebagai penghubung antara aplikasi dan orang yang menggunakannya. Tujuan dari *interface* adalah untuk membuat aplikasi yang mudah digunakan atau di pahami oleh penggunanya sehingga dapat mempunyai pengalaman yang baik ketika menggunakan aplikasi tersebut. Istilah "*user experience*" biasanya digunakan untuk menggambarkan seberapa baik pengguna suatu layanan saat menikmati pengalaman menggunakan suatu layanan. *user experience* didasarkan pada tingkat kepuasan pengguna ketika menggunakan suatu layanan atau sebuah aplikasi [8]. Apa yang dirasakan dan dipikirkan oleh pengguna saat menggunakan suatu layanan atau produk dikenal sebagai *user experience*, dan pengalaman pengguna adalah subjektif. [9]. Kesesuaian fungsi, kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, tampilan antarmuka yang menarik, kompatibilitas produk, dan faktor lain adalah faktor-faktor yang memengaruhi pilihan pengguna aplikasi [10].

Suatu metode untuk mengukur atau mengetahui pengalaman pengguna dalam menggunakan suatu aplikasi adalah UEQ. *User experience questionnaire* dianggap lebih bermanfaat karena mampu memberikan hasil evaluasi yang komprehensif tentang bagaimana pengalaman pengguna. Selain itu, teknik ini valid dan mudah untuk diterapkan. [11]. Berdasarkan uraian di atas, penulis akan menganalisis pengalaman pengguna dari aplikasi disney+ hotstar mobile dengan melihat enam aspek *user experience* yaitu *attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation, dan novelty*.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Pada studi ini metode UEQ melalui beberapa rangkaian, seperti yang dterlihat pada gambar dibawah ini Metode UEQ sendiri diciptakan oleh Schrepp dengan memberikan pengukuran dari berbagai skala, yang dijelaskan lebih lanjut seperti berikut [12].



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Berikut adalah penjabaran dari uraian setiap urutan dari tahapan metode yang digunakan pada penelitian ini seperti ditunjukkan pada gambar 1:

a. Studi Pustaka

Pada tahap studi pustaka, peneliti akan mencari literatur yang berkaitan dengan topik penelitian mereka. Referensi ini dapat berasal dari buku, jurnal, atau penelitian sebelumnya.

b. Identifikasi Masalah

Pada tahap identifikasi masalah, Untuk mengumpulkan data tentang pengalaman pengguna disney+ hotstar dan meningkatkan aspek yang perlu diperbaiki, metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) digunakan.

c. Menentukan metode yang digunakan untuk penelitian

Dalam tahap ini, peneliti memilih menerapkan metode UEQ untuk melakukan pengukuran pengalaman pengguna ketika menggunakan aplikasi disney+ hotstar.

d. Penentuan Instrumen Penelitian UEQ

Untuk membuat atau menentukan instrumen penelitian memilih metode UEQ ini didasarkan pada *Pragmatic Quality*, *Hedonic Quality* dan *Attractiveness*, dengan komponen atau parameter seperti efisiensi atau *efficiency*, kejelasan atau *perspicuity*, ketepatan atau *dependability*, stimulasi atau *stimulation*, & kebaruan atau *novelty*.

e. Menentukan Populasi dan Sampel

Penelitian ini melibatkan populasi orang Indonesia yang berusia antara 16-30 tahun. Pada penelitian ini peneliti menyebarkan kuisioner kepada pengguna aplikasi untuk mengumpulkan data. Karena tidak mungkin bagi peneliti untuk mengetahui berapa banyak pengguna aplikasi yang tidak diketahui secara pasti, pengukuran sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Lemeshow. Metode ini dipilih karena lebih efektif dan tidak membutuhkan banyak waktu. Dalam penelitian ini, rumus ini yang digunakan untuk menghitung sampel populasi yang belum diketahui kepastiannya. Analisis yang diterapkan antara lain:

$$n = \frac{z^2 p(1-p)}{d^2} \quad (1)$$

Penjelasannya:

n = Jumlah data

z = Nilai standart = 1.96

p = Maks estimasi = 50% = 0.5

d = alpha (0,10) atau sampling error = 10%

$$n = \frac{1,64 \times 0,5 \times (1-0,5)}{0,05^2} = 96 \text{ sampel} \quad (2)$$

Hasil menunjukkan bahwa minimal 96 sampel diperlukan untuk penelitian ini, tetapi peneliti akan membulatkannya menjadi 100 karena target populasi terlalu besar dengan banyak variabel yang berbeda. Peneliti menggunakan rumus Lemeshow (1997)..

f. Penyebaran Kuisioner *User Experience Questionnaire (UEQ)*

Peneliti mengumpulkan data dengan menyebarkan kuisioner kepada peserta. Setelah kuisioner dibagikan atau disebarkan, pengguna aplikasi disney+ hotstar menggunakan pendapat dan pengalaman mereka untuk mengisi kuisioner.

g. Uji Validitas dan Reliabilitas

Ditahap ini, peneliti akan menguji reliabilitas dan validitas untuk mengetahui dan memastikan apakah instrumen setiap variabel memang benar-benar valid dan tepat. Hasil uji validitas membuktikan bahwa setiap pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner penelitian dikatakan valid jika mempunyai nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel. Analisa menunjukkan bahwa kuesioner pengetahuan tersebut mampu mengukur pengetahuan responden dengan baik. [13]. Uji validitas faktor dilakukan dengan menggabungkan skor faktor dan total dengan menggunakan program SPSS, sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa baik indikator variabel dalam kuesioner ini dapat berfungsi. Uji reliabilitas menilai sejauh mana suatu instrumen pengukur dapat dianggap dapat dipercaya dan konsisten. Uji reliabilitas menilai kemampuan instrumen untuk menghasilkan hasil yang konsisten selama pengujian berulang terhadap fenomena yang sama dengan menggunakan instrumen yang sama. Sebuah variabel dianggap reliabel jika mampu memberikam hasil data yang konsisten selama pengujian berulang terhadap fenomena yang serupa [14]. Metode *Cronbach's Alpha*, bersama dengan program SPSS, digunakan oleh peneliti untuk melakukan uji reliabilitas ini.

h. Pengolahan Data Menggunakan *User Experience Questionnaire (UEQ)*

Setelah melakukan pengumpulan data yang telah diperoleh melalui umpan balik responden berdasarkan *User Experience Quistionnaire (UEQ)*, data akan dihitung menggunakan *tools User Experience Quistionnaire (UEQ)* untuk mengetahui hasil yang didapatkan dari evaluasi aplikasi tersebut.

i. Kesimpulan

Pada langkah terakhir ini peneliti membuat hasil penelitian yang berupa ringkasan dari hasil penelitian serta membuat saran sebagai rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.

2.2 Metode *user experience questionnaire (UEQ)*

User experience Questionnaire (UEQ) adalah salah satu alat yang mudah diterapkan, terpercaya, dan valid untuk membantu menghitung data survei yang berhubungan dengan pengalaman pengguna suatu aplikasi [9]. Metode ini dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas pengalaman pengguna secara subjektif. Ini juga praktis, kredibel, dan efektif. [15]. *User experience questionnaire (UEQ)* ialah sarana yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat

experience pengguna yang subjektif Ini mudah digunakan & valid. [11]. Terdapat enam skala pengukuran pada metode UEQ dengan total 26 item dari masing-masing skala, seperti yang ditunjukkan di bawah ini. [16], [17]:

- a. *Attractiveness*: gambaran umum yang dimiliki pelanggan tentang produk, terlepas dari apakah mereka menyukainya atau tidak. Item dapat dikelompokkan: menjengkelkan/menyenangkan, baik/buruk, tidak disukai/disukai, tidak menyenangkan/menyenangkan, menarik/tidak menarik, dan ramah/tidak ramah
- b. *Efficiency*: keterorganisasian antarmuka yang memungkinkan pemakaian produk dengan cepat dan efektif. Item ukuran: cepat/lambat, kurang memadai/cukup memadai, tidak praktis/praktis, dan teratur/berantakan.
- c. *Perspiciuity*: kemudahan menggunakan produk. Item dapat dikelompokkan: tidak mudah dipahami/mudah dipahami, mudah dipelajari/sulit dipelajari, kompleks/mudah dipelajari, dan jelas/mbingungkan.
- d. *Dependability*: tentang apa yang dirasakan *user* tentang kontrol interaksi, keamanan, dan memenuhi harapan. Item dapat dikelompokkan menjadi tidak dapat diprediksi/diprediksi, menghambat/mendukung, aman/tidak aman, dan memenuhi harapan/tidak memenuhi harapan.
- e. *Stimulation*: yang membuat terkesan dan menggembirakan dari memakai suatu layanan, mendorong pelanggan untuk terus memakainya. Item dapat dikelompokkan menjadi berharga/tidak berharga, membosankan/menyenangkan, tidak menarik/menarik, dan memotivasi/mendemotivasi..
- f. *Novelty*: design suatu layanan yang inventif dan inovatif, yang menarik perhatian pengguna. Item dapat dikelompokkan: kreatif/kusam, inventif/konvensional, biasa terdepan, dan konservatif/inovatif.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data dikumpulkan melalui kuisisioner yang dibagikan melalui internet kepada pengguna aplikasi disney+ hotstar. Untuk aplikasi disney+ hotstar, responden diminta untuk menjawab dua puluh enam pertanyaan yang berkaitan dengan identitas dan pengalaman pengguna. 116 orang mengisi UEQ untuk aplikasi disney+ hotstar. Data tersebut dimasukkan ke dalam alat analisis data UEQ, yang dapat ditemukan di website resmi UEQ.

3.1 Pengumpulan Data

Peneliti mengumpulkan data untuk membantu mereka menganalisis situasi dan mengumpulkan informasi tentang penelitian. Teknik pengumpulan data untuk penelitian ini bersifat kuantitatif [18]. Ini adalah langkah-langkah yang diambil peneliti untuk mengumpulkan data.

a. Pengamatan

Pada langkah ini, peneliti mengumpulkan informasi dari pengamatan dan menulis apa yang menjadi masalah di aplikasi disney+ hotstar.

b. Kuesioner

Pada tahap ini, kuesioner dibuat melalui Google Form. Dalam kuesioner tersebut terdapat 26 pernyataan, masing-masing dengan nilai dari 1 hingga 7 sesuai dengan ketentuan masing-masing. Jumlah sampel yang diperlukan untuk menentukan populasi dan sampel adalah 100 responden.

3.2 Populasi Dan Sampel

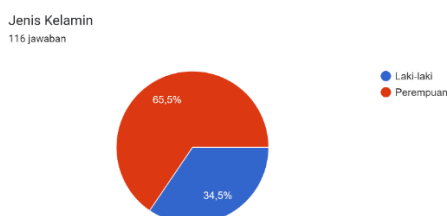
Penelitian ini yaitu seluruh pengguna aplikasi disney+ hotstar yang berada di indonesia. Populasi pada penelitian ini tergolong populasi infinit karena masih belum dapat diketahui secara pasti berapa jumlah orang yang menggunakan aplikasi disney+ hotstar yang berperan sebagai customer di indonesia.

3.3 Hasil Responden

Pengumpulan data melalui kuisisioner online berhasil mengumpulkan sebanyak 116 responden aplikasi disney+ hotstar. Dari hasil yang diperoleh, karakteristik responden bisa dikelompokkan berdasarkan data jenis kelamin, domisili, usia, lama penggunaan aplikasi. Berikut ini hasil analisis demografis data yang telah dikumpulkan:

a. Jenis kelamin

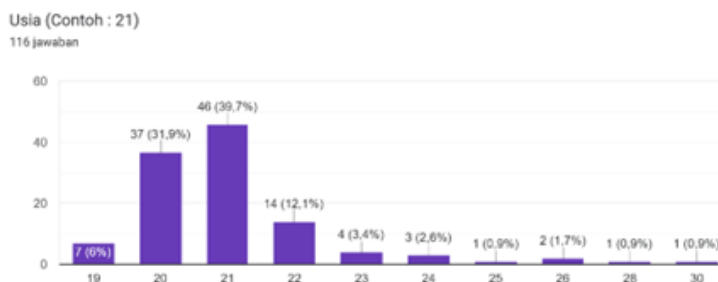
Berdasarkan pada data yang ditunjukkan dalam gambar 2 telah diketahui bahwa dari 116 responden kuesioner yang telah menjawab dalam survei aplikasi disney+ hotstar, sebagian besar responden yang memiliki jenis kelamin Perempuan berjumlah 76 responden (65,5%), sedangkan yang memiliki jenis kelamin laki-laki berjumlah 40 responden (34,5%).



Gambar 2. Jenis Kelamin Responden

b. Usia

Berdasarkan data yang ditunjukkan dalam gambar 3, usia dari 116 orang yang menjawab, telah diketahui responden kuisisioner aplikasi disney+ hotstar sebagian besar berusia 21 tahun (46 responden, atau 39,7%), yang berusia 20 tahun (37 responden, atau 31,9%), yang berusia 22 tahun (14 responden, atau 12,1%), yang berusia 19 tahun (7 responden, atau 6%), yang berusia 23 tahun 4 responden (3,4%), dan yang berusia 24 tahun 3 responden (2,6%).



Gambar 3. Usia Responden

c. Domisili

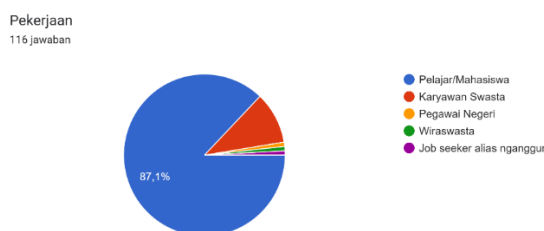
Dengan melihat data dalam tabel 1, kita dapat mengetahui bahwa dari 116 responden kuisisioner aplikasi. Dalam survei disney+ hotstar, 89 orang berasal dari pulau Sumatera, 14 orang berasal dari pulau Jawa, 2 orang berasal dari Bali, 3 orang berasal dari pulau Jawa, 2 orang berasal dari Kepulauan Riau, dan 8 orang berasal dari Sulawesi.

Tabel 1. Domisili Pengguna

No	Domisili (pulau)	Jumlah responden
1.	Sumatera selatan	89
2.	Jawa	14
3.	Bali	2
4.	Kepulauan riau	3
5.	Sulawesi	8

d. Pekerjaan

Berdasarkan data diagram yang terlihat pada gambar 4, dapat disimpulkan bahwa dari total 116 responden kuisisioner aplikasi disney+ hotstar, sebagian besar pengguna berasal dari kalangan Mahasiswa/Pelajar, yaitu sebanyak 101 responden (87,1%). Selain itu, terdapat 12 responden (10,3%) yang merupakan Karyawan Swasta, 1 responden (0,9%) sebagai Pegawai Negeri, 1 responden (0,9%) sebagai Wiraswasta, dan 1 responden (0,9%) sebagai Job seeker.



Gambar 4. Pekerjaan Responden

e. Lama penggunaan

Berdasarkan dari data diagram yang ditunjukkan oleh gambar 5 dapat diketahui bahwa dari 100 responden kuisisioner aplikasi disney+ hotstar, responden yang telah menggunakan aplikasi disney+ hotstar selama <1 tahun yaitu sebanyak 74 responden (63,8%), responden yang telah menggunakan aplikasi disney+ hotstar selama 1-3 tahun yaitu sebanyak 38 responden (32,8%), Sebanyak 4 dari responden (3,4%) telah menggunakan aplikasi disney+ hotstar selama lebih dari tiga tahun.



Gambar 5. Lama penggunaan responden

Dari hasil analisis data kuisisioner disney+ hotstar yang terkumpul, inconsistency ditemukan pada responden nomor 26, 31, 40, 43, 51, 52, 55, 99, dan 90. Ini menunjukkan bahwa data yang tidak konsisten atau lebih dari 3 dari kuisisioner tersebut telah dikumpulkan, seperti yang ditunjukkan pada gambar di atas. Akibatnya, data yang menunjukkan ketidakkonsistenan akan diabaikan dan dihapus. Setelah data yang menunjukkan ketidak konsistenan atau lebih dari tiga dihapus, jumlah data yang diberikan kepada peserta kuisisioner disney+ hotstar akan menjadi 107.

3.6 Analisis Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Dengan mengkorelasikan semua total skor pertanyaan, validitas instrumen penelitian dapat diketahui. Dapat dikatakan bahwa nilai korelasi rhitung > dari Rtabel, korelasi dianggap valid [3]. Dalam penelitian ini, konsistensi data diukur dari 107 responden kuisisioner disney+ hotstar. Berdasarkan jumlah responden, nilai r tabel untuk uji validitas masing-masing kuisisioner adalah 0,1882, Dengan demikian, suatu item dianggap valid jika nilai r hitungnya melebihi 0,1882. Ini adalah uji validitasnya:

Tabel 2. Hasil Nilai Uji Validitas

Item	rhitung	rtabel	Keterangan	Item	rhitung	rtabel	keterangan
1.	0,683	0,1882	Valid	14.	0,615	0,1882	Valid
2.	0,606	0,1882	Valid	15.	0,720	0,1882	Valid
3.	0,722	0,1882	Valid	16.	0,566	0,1882	Valid
4.	0,620	0,1882	Valid	17.	0,650	0,1882	Valid
5.	0,695	0,1882	Valid	18.	0,669	0,1882	Valid
6.	0,630	0,1882	Valid	19.	0,681	0,1882	Valid
7.	0,647	0,1882	Valid	20.	0,617	0,1882	Valid
8.	0,579	0,1882	Valid	21.	0,624	0,1882	Valid
9.	0,642	0,1882	Valid	22.	0,649	0,1882	Valid
10.	0,722	0,1882	Valid	23.	0,627	0,1882	Valid
11.	0,593	0,1882	Valid	24.	0,654	0,1882	Valid
12.	0,626	0,1882	Valid	25.	0,712	0,1882	Valid
13.	0,698	0,1882	Valid	26.	0,735	0,1882	Valid

Untuk mengevaluasi pengujian reliabilitas, alat analisis data UEQ digunakan untuk melihat nilai koefisien *alfa Cronbatch*. Jika nilai *alfa Cronbatch* lebih dari 0,60, sehingga variable tersebut dapat dianggap reliabel [19]. Reliabilitas diuji untuk menentukan hasil ketepatan dan konsistensi data kuesioner. Karena data yang diuji harus terlebih dahulu divalidasi, uji ini biasanya dilakukan setelah uji validitas. [20]. Untuk hasil uji tersebut dapat dilihat pada tabel 3 dibawah ini:

Tabel 3. Hasil Nilai Reliabilitas

Variable	Cronbatch's Alpha Coefficient	Keterangan
<i>Attractiveness</i>	0,75	Reliabel
<i>Perspicuity</i>	0,66	Reliabel
<i>Efficiency</i>	0,77	Reliabel
<i>Dependability</i>	0,67	Reliabel
<i>Stimulation</i>	0,62	Reliabel
<i>Novelty</i>	0,61	Reliabel

Dapat dilihat dari tabel 3 semua aspek yang ada pada metode UEQ dinyatakan reliabel karena hasil data *Cronbatch's Alpha* melebihi 0,60.

3.7 Hasil analisis UEQ

Proses pengolahan data akan dilakukan setelah data dikumpulkan dari responden. Data yang dikumpulkan akan diproses dengan metode UEQ. Tools untuk analisis data dapat diperoleh dari situs web resmi UEQ. Angka tertinggi untuk setiap item menunjukkan hasil yang positif dan terbaik, sedangkan angka paling rendah menunjukkan hasil yang negatif dan terburuk. Setelah data dimasukkan kedalam alat, ada sembilan data yang tidak konsisten. Data yang tidak konsisten ini dihapus untuk yang menghasilkan pengukuran yang lebih baik. 107 data yang konsisten digunakan untuk analisis metode UEQ. Hasil dari analisis yang dilakukan oleh peneliti tentang pengalaman penggunaan sebuah aplikasi disney+ hotstar menunjukkan bahwa responden menilai aplikasi tersebut dengan baik. Ini ditunjukkan oleh mean dari 26 butir pertanyaan yang menunjukkan penilaian positif (*mean* lebih dari 0,8). Didasarkan fakta bahwa sebagian besar item pada UEQ dengan penilaian positif juga akan memiliki penilaian positif pada enam skala UEQ, data dapat dilihat pada gambar 9.

Item	Mean	Variance	Std. Dev.	No.	Left	Right	Scale
1	1,9	0,9	0,9	116	annoying	enjoyable	Attractiveness
2	1,9	0,8	0,9	116	not understandable	understandable	Perspicuity
3	1,1	2,9	1,7	116	creative	dull	Novelty
4	1,3	2,8	1,7	116	easy to learn	difficult to learn	Perspicuity
5	1,1	2,7	1,6	116	valuable	inferior	Stimulation
6	1,6	1,3	1,1	116	boring	exciting	Stimulation
7	1,7	1,0	1,0	116	not interesting	interesting	Stimulation
8	1,0	1,7	1,3	116	unpredictable	predictable	Dependability
9	1,1	2,8	1,7	116	fast	slow	Efficiency
10	0,6	2,7	1,6	116	inventive	conventional	Novelty
11	1,5	1,1	1,1	116	obstructive	supportive	Dependability
12	1,7	2,0	1,4	116	good	bad	Attractiveness
13	1,8	1,1	1,0	116	complicated	easy	Perspicuity
14	1,6	0,9	0,9	116	unlikable	pleasing	Attractiveness
15	1,2	1,5	1,2	116	usual	leading edge	Novelty
16	1,9	1,0	1,0	116	unpleasant	pleasant	Attractiveness
17	1,4	2,3	1,5	116	secure	not secure	Dependability
18	1,3	1,7	1,3	116	motivating	demotivating	Stimulation
19	1,4	1,7	1,3	116	meets expectations	does not meet expectations	Dependability
20	1,5	1,3	1,1	116	inefficient	efficient	Efficiency
21	1,7	1,8	1,4	116	clear	confusing	Perspicuity
22	1,8	1,2	1,1	116	impractical	practical	Efficiency
23	1,6	1,9	1,4	116	organized	cluttered	Efficiency
24	1,4	1,5	1,2	116	attractive	unattractive	Attractiveness
25	1,8	1,5	1,2	116	friendly	unfriendly	Attractiveness
26	1,3	2,0	1,4	116	conservative	innovative	Novelty

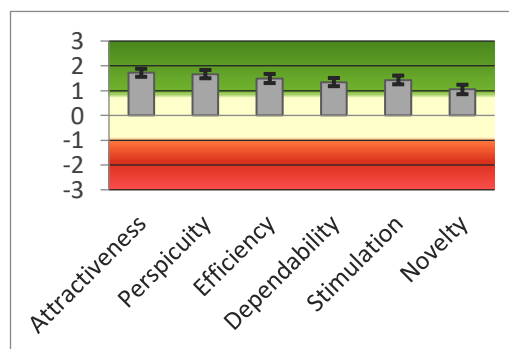
Gambar 8. Hasil Pengukuran Nilai Variabel UEQ

Dalam penelitian ini setiap komponen dari UEQ dalam aplikasi disney+ hotstar memiliki nilai positif, sedangkan komponen yang bernomor 10 yang dianggap berdayacipta atau konvensional memiliki nilai evaluasi yang netral bernilai 0,6 dan termasuk kedalam skala *novelty* (kebaruan).

UEQ Scales (Mean and Variance)		
Attractiveness	1,721	0,79
Perspicuity	1,666	0,84
Efficiency	1,489	1,02
Dependability	1,345	0,82
Stimulation	1,431	0,93
Novelty	1,047	1,10

Gambar 9. hasil pengukuran skala UEQ

Pada gambar 10 UEQ scales diperoleh dari hasil transformasi data setiap aspek. Untuk hasil nilai dari aspek *attractiveness* diperoleh dari *scale mean per person* pada aspek daya tarik 26 pertanyaan dari data yang telah dikumpulkan, hasil nilai dari aspek *perspicuity* diperoleh dari *scale mean per person* pada aspek kejelasan 26 pertanyaan dari data yang telah dikumpulkan, hasil nilai dari aspek *efficiency* diperoleh dari *scale mean per person* pada aspek efisiensi 26 pertanyaan dari data yang telah dikumpulkan, hasil nilai dari aspek *dependability* diperoleh dari *scale mean per person* pada aspek ketahanan 26 pertanyaan dari data yang telah dikumpulkan, hasil nilai dari aspek *stimulation* diperoleh dari *scale mean per person* pada aspek stimulasi 26 pertanyaan dari data yang telah dikumpulkan, hasil nilai dari aspek *novelty* diperoleh dari *scale mean per person* pada aspek kebaruan 26 pertanyaan dari data yang telah dikumpulkan.



Gambar 10. Hasil Skala UEQ

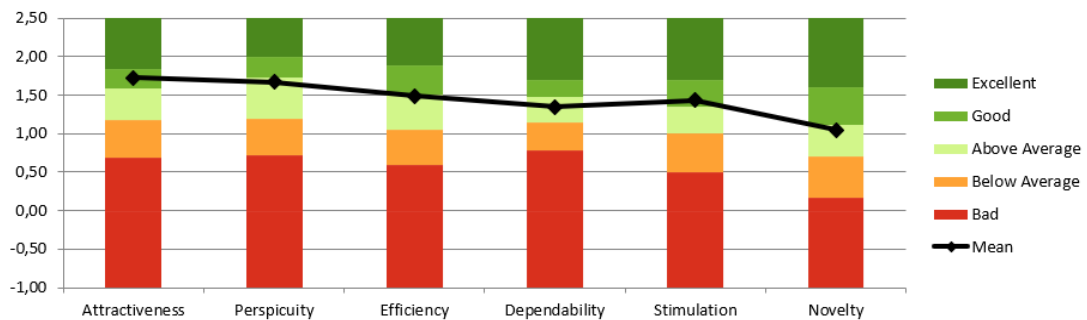
Uji UEQ menggunakan enam skala yaitu daya tarik/*attractiveness*, kejelasan/*perspicuity*, efisiensi/*efficiency*, ketepatan/*dependability*, stimulasi/*stimulation*, dan kebaruan/*novelty* [21]. Hasil perhitungan mencakup nilai *mean* untuk setiap skala, yang dihitung berdasarkan *mean* dari 26 pertanyaan., yang dikelompokkan sesuai dengan skalanya, lalu kemudian dihitung kembali untuk menghasilkan rata-ratanya [22]. Setiap skala yang telah dihitung menunjukkan hasil dari daya tarik (1.721), kejelasan (1.666), efisiensi (1.489), ketepatan (1.345), dan stimulasi (1.431) hal ini dapat

disimpulkan bahwa setiap aspek mendapat evaluasi yang positif yang ditandai dengan tanda panah menghadap ke atas. Untuk skala kebaruan, juga menerima evaluasi yang positif (tanda panah mengarah atas berwarna hijau) bernilai (1.047). Kualitas pragmatis (*perspicuity, efficiency, dependability*) dan hedonis (*stimulation, novelty*) adalah dua komponen dari skala UEQ. Kejelasan, efisiensi, dan ketepatan adalah kualitas yang dianggap praktis. Tabel 4 menunjukkan penilaian daya tarik, kualitas pragmatis, dan kualitas hedonis. Stimulasi dan kebaruan adalah kualitas hedonis [21]. Berdasarkan data yang sudah ditransformasikan, nilai rata-rata dari 26 pernyataan dihitung dan dimasukkan ke dalam aspek-aspek UEQ. Berikut ini adalah nilai rata-rata untuk setiap aspek UEQ.

Tabel 4. Analisis Hasil Pragmatic and Hedonic Quality

<i>Pragmatic and Hedonic Quality</i>	
<i>Attractiveness</i>	1,72
<i>Pragmatic Quality</i>	1,50
<i>Hedonic Quality</i>	1,24

Dari 6 aspek UEQ, aspek tersebut dikelompokkan lagi menjadi 3 aspek yaitu salah satunya daya tarik, kualitas pragmatis, dan kualitas hedonis. Daya tarik menerima nilai tertinggi, dengan nilai 1,72. Nilai untuk kualitas pragmatis adalah 1,50, sedangkan nilai untuk kualitas hedonis adalah 1,06. Nilai pada tabel diatas dari aspek daya tarik diperoleh dari hasil UEQ skala mean aspek *Attractiveness*, untuk nilai dari aspek kualitas pragmatis diperoleh dari hasil UEQ skala mean aspek *perspicuity, efficiency, dan dependability*, sedangkan untuk nilai aspek kualitas hedonic diperoleh dari hasil UEQ skala mean aspek *stimulation dan novelty*.



Gambar 11. Grafik Data Benchmark

Empat komponen antara lain kejelasan, efisiensi, ketepatan, dan kebaruan termasuk dalam kategori yang diatas rata-rata dari pada dua komponen yang lainnya, seperti yang ditunjukkan oleh grafik hasil *benchmark*. Di sisi lain, skala daya tarik, Sesuai dengan tingkatan *benchmark* UEQ yang sudah ditentukan, stimulasi berada dalam kategori Baik.

Tabel 5. Hasil Benchmark UEQ

Skala	Rata-rata	Perbandingan dengan <i>benchmark</i>	Interpretasi
Daya tarik	1,72	Bagus	10% hasil meningkat, 75% hasil lebih buruk
Kejelasan	1,67	Diatas rata-rata	25% hasil meningkat, 50% hasil lebih buruk
Efisiensi	1,49	Diatas rata-rata	25% hasil meningkat, 50% hasil lebih buruk
Ketepatan	1,34	Diatas rata-rata	25% hasil meningkat, 50% hasil lebih buruk
Stimulasi	1,43	Bagus	10% hasil meningkat, 75% hasil lebih buruk
Kebaruan	1,05	Diatas rata-rata	25% hasil meningkat, 50% hasil lebih buruk

Tabel 5 menunjukkan nilai hasil data *benchmark* untuk kejelasan, efisiensi, ketepatan, dan kebaruan. Nilai-nilai ini diatas rata-rata (*above average*), yang berarti 25% hasil dari tolak ukur lebih meningkat dari pada hasil untuk produk yang dianalisis, dan 50% dari hasil dari tolak ukur lebih buruk. Stimulasi dan daya tarik juga baik, yang berarti 10% hasil kumpulan data tolak ukur lebih meningkat dan 75% hasil buruk.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini berhasil mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi disney+ hotstar dengan menggunakan metode *user experience questionnaire* (UEQ). Hasilnya menunjukkan bahwa sebagian besar skala termasuk kedalam kategori *above average*, termasuk *perspicuity, efficiency, dependability, dan novelty*. Dalam hal daya tarik, dorongan mendapat nilai terbaik. Nilai rata-rata untuk semua skala adalah sebagai berikut: daya tarik (*attractiveness*) bernilai 1.721, kejelasan (*perspicuity*) bernilai 1.666, efisiensi (*efficiency*) bernilai 1.489, ketepatan (*dependability*) bernilai 1.345, stimulasi (*stimulation*) bernilai 1.431, dan kebaruan (*novelty*) bernilai 1.047. untuk hal yang harus ditingkatkan atau diperbaiki dari aplikasi tersebut yaitu dari hal daya tarik dan apa yang ditawarkan dari aplikasi tersebut karena Hasil dari analisis penelitian ini responden memberikan ulasan positif untuk aplikasi disney+ hotstar. Dapat

disimpulkan bahwa pengalaman pengguna yang buruk dengan aplikasi disney+ hotstar bukanlah alasan mengapa banyak pengguna jarang menggunakannya.

REFERENCES

- [1] S. Indriyana, T. N. Muthmainah, and A. A. Ridha, "ANALISIS USER EXPERIENCE PADA PLATFORM LINKEDIN MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE," vol. 7, no. 2, pp. 208–216, 2023.
- [2] P. P. Komunikasi *et al.*, "Kepuasan Pelanggan terhadap Aplikasi Over The Top (OTT): Studi pada Vision +," vol. 14, no. 1, pp. 50–62, 2023.
- [3] S. Putro, K. Kusriani, and M. P. Kurniawan, "Penerapan Metode UEQ dan Cooperative Evaluation untuk Mengevaluasi User Experience Laporan Bantul," *Creat. Inf. Technol. J.*, vol. 6, no. 1, p. 27, 2020, doi: 10.24076/citec.2019v6i1.242.
- [4] E. Jhonatan and K. Budiman, "User Experience Analysis of Satisfaction of Job Seekers (Pencaker) In The City of Semarang Manpower Department In Using The Siker Application Using The User Experience Questionnaire (UEQ) Method," *J. Adv. Inf. Syst. Technol.*, vol. 3, no. 2, 2021.
- [5] N. D. Priandani *et al.*, "Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika User Experience Evaluation of Botani Mobile Application using User Experience Questionnaire," vol. 9, no. 1, pp. 12–19, 2023, [Online]. Available: <http://http://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jtmi>
- [6] A. Pratama, A. Faruqi, and E. P. Mandyartha, "Evaluation of User Experience in Integrated Learning Information Systems Using User Experience Questionnaire (UEQ)," *J. Inf. Syst. Informatics*, vol. 4, no. 4, pp. 1019–1029, 2022, doi: 10.51519/journalisi.v4i4.394.
- [7] M. N. M. Al-Faruq, S. Nur'aini, and M. H. Aufan, "PERANCANGAN UI/UX SEMARANG VIRTUAL TOURISM DENGAN FIGMA," *Walisono J. Inf. Technol.*, vol. 4, no. 1, pp. 43–52, Aug. 2022, doi: 10.21580/wjit.2022.4.1.12079.
- [8] N. K. Suastini, G. Lanang, A. Raditya Putra, and I. P. Satwika, "Analisis Pengalaman Pengguna Pada Website Distro Management System (Dimans)", 2018.
- [9] A. L. T. Adinegoro, R. I. Rokhmawati, and H. M. Az-Zahra, "Analisis Pengalaman Pengguna pada Website E-commerce Dengan Menggunakan Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi pada Lazada.co.id, Blibli.com dan JD.id)," *Tekno. Inf.*, vol. 2, no. 11, pp. 5862–5870, 2018, [Online]. Available: Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya
- [10] D. Khuntari, "Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Gojek dan Grab dengan Pendekatan User Experience Questionnaire," *J. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 8, no. 1, pp. 275–286, 2022, doi: 10.28932/jutisi.v8i1.4499.
- [11] R. Donaroe Munthe, K. Candra Brata, and L. Fanani, "Analisis User Experience Aplikasi Mobile Facebook (Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Brawijaya)," 2018. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [12] 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. Tekno. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 8, no. 2, pp. 217–226, 2021, doi: 10.25126/jtiik.2020762763.
- [13] R. N. Amalia, R. S. Dianingati, and E. Annisaa', "Pengaruh Jumlah Responden terhadap Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan dan Perilaku Swamedikasi," *Generics J. Res. Pharm.*, vol. 2, no. 1, pp. 9–15, 2022, doi: 10.14710/genres.v2i1.12271.
- [14] L. Amanda, "Livia Amanda - UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS TINGKAT PARTISIPASI POLITIK MASYARAKAT DI KOTA PADANG -2019," vol. 8, no. 1, pp. 179–188, 2019.
- [15] S. Prasetyaningasih and W. P. Ramadhani, "Analisa User Experience pada TFME Interactive Learning Media Menggunakan User Experience Questionnaire," *J. Integr.*, vol. 13, no. 2, pp. 147–157, 2021, doi: 10.30871/ji.v13i2.3180.
- [16] W. A. Febrianto, W. H. N. Putra, and A. R. Perdanakusuma, "Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Sistem Informasi Puskesmas Paperless menggunakan Metode Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi Kasus : Puskesmas Tarik Kabupaten Sidoarjo)," vol. 3, no. 6, pp. 6099–6106, 2019.
- [17] M. Schrepp, "User Experience Questionnaire Handbook v10(03.05.2023)," pp. 1–16, 2023, [Online]. Available: www.ueq-online.org
- [18] A. Saepudin, U. Hayati, and A. Bahtiar, "Analisis Aplikasi Ditonton App Dengan Metode User Experience Questionnaire (Ueq)," *JATI (Jurnal Mhs. Tek. Inform.*, vol. 7, no. 1, pp. 284–288, 2023, doi: 10.36040/jati.v7i1.6216.
- [19] A. A. Masruroh, R. Juita, and B. Pangaribuan, "Analisis Kepuasan Pengguna Pada Layanan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)," vol. 8, no. 2, pp. 143–155, 2023.
- [20] N. Miftahul Janna and D. Pembimbing, "KONSEP UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS DENGAN MENGGUNAKAN SPSS," 2021.
- [21] F. F. Alawiyah and D. S. Canta, "Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Shopee Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)," *J. Inf. Syst. Res.*, vol. 3, no. 4, pp. 344–350, 2022, doi: 10.47065/josh.v3i4.1574.
- [22] A. Farisi and M. Wicaksana, "Analisis Kualitas Pengalaman Pengguna Sistem Pengelola Jurnal Menggunakan Metode User Experience Questionnaire," *JATISI (Jurnal Tek. Inform. dan Sist. Informasi)*, vol. 9, no. 3, pp. 2016–2026, 2022, doi: 10.35957/jatisi.v9i3.3328.