

Analisis Kualitas Interaksi Pengunjung Dengan Website Bali Vulcano Jeep: Pendekatan Kuesioner UX

Ni Wayan Jeri Kusuma Dewi*¹, I Gede Made Yudi Antara²

^{1,2}Teknik Informatika, Institut Bisnis dan Teknologi Indonesia, Indonesia
E-mail: wayan.kusumadewi@instiki.ac.id

DOI: 10.38043/telsinas.v6i1.4471	Received: 20 Maret 2023	Accepted: 12 April 2023	Publish: 25 April 2023
----------------------------------	-------------------------	-------------------------	------------------------

ABSTRAK: Bali volcano Jeep atau sering disingkat dengan BVJ merupakan perusahaan penyedia Biro perjalanan untuk menjelajahi area lava hitam sekitar gunung Batur dengan jeep. Untuk menunjang kualitas pelayanan dari kegiatan usaha ini, BVJ mempunyai sebuah sistem informasi pemesanan, namun selama pembuatannya belum pernah dilaksanakan evaluasi untuk mengetahui aspek usability mengenai kepuasan pengguna dalam menggunakan website Pemesanan pada Bali Vulcano Jeep. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pengguna dalam menggunakan Sistem Informasi pada BVJ adapun metode yang digunakan untuk mengetahui pengalaman pengguna yaitu metode User Experiences Quesioner (UEQ). UEQ merupakan tools untuk pengolah data survey terkait pengalaman pengguna secara subjektif, terdapat enam aspek yang dinilai dalam UEQ ini yaitu: Daya tarik, Kejelasan, Efisiensi, Ketepatan, Stimulasi, Kebaruan, dari keenam aspek tersebut terdiri dari 26 pertanyaan UEQ, yang terdiri dari pertanyaan positif dan negative yang ditampilkan secara acak. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 39 orang, dimana responden baru pertama kali menggunakan aplikasi ini. Dari hasil penelitian diperoleh untuk aspek daya tarik memiliki nilai kepercayaan 0,269, aspek Kejelasan 0,251, Efisiensi 0,292, Ketepatan 0,259, Stimulasi 0,2882 sedangkan Kebaruan 0,275. Kemudian dari hasil *Benchmark* Efisiensi, ketepatan, Stimulasi dan Kebaruan dari Sistem Informasi BVJ dengan hasil kategori *Good*, yang artinya 10% produk dalam dataset lebih baik dan 75% produk lainnya lebih buruk. Sedangkan untuk aspek Daya Tarik masuk kedalam kategori *Excellent*, hal ini berarti Sistem Informasi BVJ termasuk dalam kisaran 10% hasil terbaik. Dari hasil tersebut maka responden sudah merasa puas dalam menggunakan Sistem Informasi Pemesanan pada BVJ. Namun karena terbatasnya waktu, peneliti hanya melakukan penelitian untuk mengetahui kepuasan pengguna dalam Menggunakan Sistem Informasi Pemesanan pada BVJ. Bagi Peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan penelitian dengan menggunakan teknik lain, sehingga akan memperoleh hasil evaluasi yang beranekaragam dan dapat diketahui secara luas, sehingga nantinya hasilnya bisa dibandingkan.

Kata Kunci: *Bali Vulcano Jeep; User Experience; UEQ; Evaluasi*

ABSTRACT: Bali volcano Jeep (BVJ) is a travel agency provider company to explore the black lava area around Mount Batur by jeep. To support the quality service of business activity, BVJ has an ordering information system. However no evaluation has been carried out during its creation to determine usability aspects, regarding user satisfaction in using the ordering website on Bali Volcano Jeep. This study aims to discover user satisfaction in using Information Systems at BVJ using the User Experiences Questionnaire (UEQ) method. The UEQ is a tool for processing survey data related to subjective user experience. There are six aspects assessed in the UEQ, namely: Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, Novelty. From six aspects, there are 26 UEQ questions, which consist of positive and negative questions that are displayed randomly. The number of respondents in this study were 39 people who used this application for the first time. Based on the UEQ result, it is found that the Attractiveness aspect has a trust value of 0.269, Perspicuity aspect has 0.251, Efficiency has 0.292, Dependability has 0.259, stimulation has 0.2882, and Novelty has 0.275. Then, from the Benchmark results of Efficiency, Accuracy, Stimulation and Novelty of the BVJ Information System are categorized as good. It means that 10% of the products in the dataset are better and 75% of other products are worse. The Attractiveness aspect is categorized as Excellent. It means the BVJ Information System is included in the best 10% range. From these results, the respondents were satisfied in using the Ordering Information System at BVJ. However, due to limited time, the researchers only conducted research to determine user satisfaction in using the Order Information System at BVJ. For future researchers, it is advisable to conduct research using other techniques, Thus, various evaluation results will be obtained and widely known, and later the results can be compared.

Keyword: *Bali Vulcano Jeep; User Experience; UEQ; Evaluation*

I. PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan perjalanan yang dilakukan dari satu tempat ke tempat lainnya [1]. Untuk mendukung pariwisata Bali, pemerintah telah membangun berbagai infrastruktur dan fasilitas umum [2]. Selain itu salah satu penunjang dalam pariwisata ini adanya Biro Perjalanan Wisata (BPW) atau sering disebut Travel merupakan kegiatan usaha yang bersifat *profitable*, dimana kegiatan usahanya adalah menyelenggarakan dan menyediakan jasa untuk perorangan maupun sekelompok orang, tujuannya adalah menyelenggarakan perjalanan berkreasi. Badan usaha biro perjalanan pada kegiatan ini sebagai perantara di dalam mengurus maupun menjual jasa untuk melaksanakan kegiatan perjalanan baik domestik maupun internasional. Biro Perjalanan Wisata merupakan sebuah perusahaan yang tujuannya adalah menyediakan suatu perjalanan terhadap seseorang yang merencanakan perjalanannya [3]. Tugas-tugas dari BPW ini adalah menyediakan paket wisata luar negeri atas dasar permintaan, paket pelayaran wisata (*cruise*), wisata dalam negeri kepada umum atau atas dasar permintaan, pemanduan wisata, menyediakan fasilitas untuk wisatawan, tiket/karcis sarana angkutan, mengadakan pemesanan sarana wisata ataupun mengurus dokumen-dokumen perjalanan sesuai dengan peraturan yang berlaku [4]. Seiring perkembangan teknologi sistem informasi, bisa merupakan alat yang digunakan untuk menampilkan informasi agar memiliki nilai guna bagi penggunaannya, selain itu tujuan dari sistem informasi dapat memberikan layanan informasi sehingga lebih memudahkan dalam kegiatan yang dilaksanakan [5].

Salah satu perusahaan penyedia biro perjalanan di Bali yang menggunakan Sistem Informasi yang adalah Bali Volcano Jeep atau yang disingkat dengan BVJ yang beralamat di Tukad Badung, XVIII Nomer 11 Denpasar, kegiatan usaha BVJ ini adalah penyedia Biro perjalanan untuk menjelajahi area lava hitam disekitar gunung Batur dengan Jeep. Perusahaan ini memiliki visi menjadi Biro perjalanan yang terpercaya dalam pemberian kualitas dan pelayanan, untuk mencapai visi tersebut maka perlu ditunjang oleh faktor fasilitas, pelayanan, serta kualitas dari pelayanan yang disediakan. Untuk mendukung kegiatan dalam Biro perjalanan ini antara perusahaan dengan calon tamu, terdapat sebuah Sistem Informasi Pemesanan pada Bali Volcano Jeep yang digunakan sejak 2015 dan sudah versi ke II, sistem ini bisa diakses oleh pihak pengunjung dan admin. Dari awal proses pembuatan belum pernah dilaksanakan evaluasi mengenai sistem yang digunakan, baik dari pihak admin dan pengunjung. “*Evaluation is the process of ascertaining the decision of concern, selecting appropriate information and collecting and analyzing information in order to report summary data useful to decision makers in selecting among alternative*”, yang artinya Evaluasi ini merupakan suatu kegiatan penyortiran, pengeompokan, pengumpulan atau sebuah proses dalam menyajikan informasi yang dapat digunakan menjadi acuan dalam pengambilan penilaian dan pengambilan tahapan berikutnya [6].

Evaluasi sistem pada BVJ dilakukan dari aspek *user experience* secara subjektif oleh responden dengan menggunakan metode *User Experiences Questionnaire* (UEQ), User Experience merupakan respon dan persepsi dari penggunaan sebuah sistem, produk ataupun sebuah *service* sedangkan UEQ merupakan sebuah *tools* untuk pengolahan data *survey* terkait dengan pengalaman pengguna yang mudah digunakan, valid, dan terpercaya [7]. Terdapat enam aspek yang dinilai dalam UEQ ini yaitu: *Attractiveness* (Daya tarik), *Perspicuity* (Kejelasan), *Efficiency* (Efisiensi), *Dependability* (Ketepatan), *Stimulation* (Stimulasi), *Novelty* (Kebaruan).

Berdasarkan latar belakang di atas, pada penelitian ini diusulkan perlunya dilakukan suatu penelitian pada Sistem Informasi Pemesanan pada Bali Vulcano Jeep dengan menggunakan metode UEQ, analisis dari evaluasi nantinya untuk memperoleh seberapa besar *usability* dengan aspek kepuasan pengguna selama menggunakan sistem informasi BVJ, hasilnya akan dijadikan acuan dalam meningkatkan *user experience* pada Sistem Informasi BVJ, serta bagi pembuatan penelitian selanjutnya bisa dijadikan acuan untuk meningkatkan level menjadi baik lagi.

II. LANDASAN TEORI

Adapun penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini adalah penelitian Paramitha dengan judul Evaluasi Sistem Informasi kemajuan Akademik pada Universitas Pendidikan Ganesha dengan metode UEQ, Heuristik. Tujuan penelitian ini melakukan evaluasi user interface serta pengalaman user mengenai SSKA, hasil dari kuesioner akan diolah ke dalam UEQ *Analysis Tool*. Dimana hasilnya aspek Daya Tarik, kejelasan, efisiensi, kebaruan perbandingan dengan Benchmark dengan kategori *Good*, untuk aspek ketepatan dengan kategori *Above Average*, dan aspek Stimulasi dengan kategori *Excelent* [8].

Selanjutnya adalah Analisis Dan Evaluasi Pengalaman Pengguna Patik Bali Dengan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) oleh Wijaya tujuan dari penelitian ini adalah ingin mengetahui seberapa nyaman pengguna dalam menggunakan aplikasi PaTik Bali, PaTik Bali merupakan keyboard visual yang berfungsi untuk menulis aksara bali. Populasi pada penelitian ini yaitu sebanyak 34 responden untuk nilai setiap aspek dari Metode UEQ bernilai baik dikarenakan analisa UEQ memiliki nilai rata-rata di atas 1. [9] Berdasarkan dasar analisa dengan mengacu pada penelitian terdahulu tersebut maka dilakukan penelitian dengan topik analisa kualitas intraksi pengunjung pada Website Bali Vulcano Jeep dengan Pendekatan kuesioner UX. Adapun tujuan penelitian ini adalah mengetahui seberapa besar kepuasan pengguna dalam menggunakan website BVJ ini.

Data yang diperoleh melalui kegiatan *aselement* kemudian dinilai merupakan sebuah kegiatan Evaluasi [10]. Selain itu evaluasi dilihat sebagai aktivitas dalam proses perencanaan, mendapatkan serta menyediakan informasi yang akan berguna dalam pembuatan alternative di dalam pengambilan keputusan [11]. *Usability* merupakan bagaimana user dapat memahami serta menggunakan produk agar sesuai dengan sasaran serta dari produk tersebut seberapa puas uses menggunakannya [12]. Salah satu komponen dalam *usability* adalah kepuasan (*satisfication*) yaitu pengguna merasa nyaman dan pandangan positif mengenai penggunaan sebuah produk, sistem dimana ukurannya adalah secara subjektif mengenai sistem yang digunakan oleh pengguna [13].

III. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, dilaksanakan beberapa tahapan. Adapun tahapan-tahapan tersebut yaitu sebagai berikut.

1. Persiapan

- 1) Menentukan topik penelitian
- 2) Melakukan studi *literature* dengan membaca artikel, jurnal dan buku referensi mengenai evaluasi, penggunaan Teknik UEQ dikarenakan memungkinkan pengguna untuk mengekspresikan perasaan, kesan dan sikap yang muncul ketika menggunakan sistem dengan cara yang sangat sederhana dan langsung [14]. Ahli waktu diperlukan biasanya selama 3 – 5 menit untuk membaca dan menyelesaikan kuesioner [15].
- 3) Merumuskan permasalahan dari penelitian yang dilakukan.
- 4) Menentukan tujuan penelitian, yaitu target yang ingin dicapai dari penelitian ini.
- 5) Membuat metodologi penelitian, yang akan digunakan dalam penelitian ini.

2. Mengambil Evaluasi Data Sistem Informasi Bali Volcano Jeep.

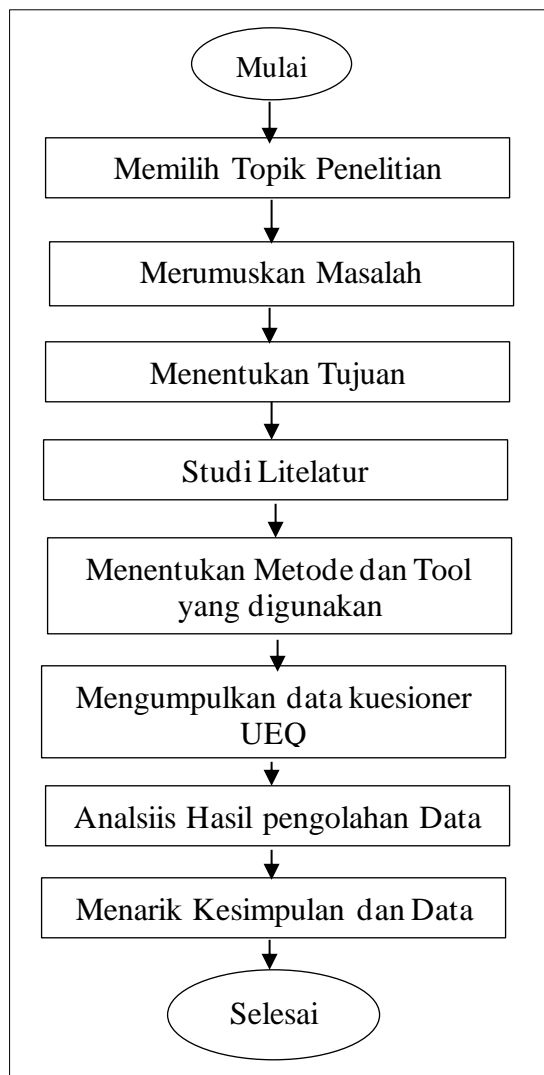
Pengambilan data pada Sistem Informasi Bali Volcano Jeep, dilakukan dengan beberapa tahapan sebagai berikut:

- 1) Melaksanakan penggalan data-data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan masalah sesuai dengan tujuan penelitian.
- 2) melaksanakan diskusi terhadap objek penelitian yaitu responden.
3. Melaksanakan pengambilan data menggunakan Teknik UEQ
4. Pengolahan Data Evaluasi dan Analisis Sistem Informasi Bali Volcano Jeep

Dalam tahap pengolahan data Sistem Informasi BVJ, akan diolah berdasarkan teknik UEQ

5. Kesimpulan dan Saran

Pada tahap ini, akan diberikan beberapa kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah dilakukan serta pemberian saran untuk penelitian berikutnya. Adapun tahap dalam penelitian ini seperti pada *Gambar 1*.



Gambar 1 Prosedur Penelitian

IV. PEMBAHASAN

Kepuasan pengguna adalah kebebasan dari ketidaknyamanan serta pendapat positif tentang pemanfaatan suatu produk atau standar subjektif mengenai penggunaan sebuah aplikasi, sistem atau produk [16]. Untuk mengetahui kepuasan pengguna dalam penggunaan Sistem Pemesanan BVJ diukur melalui 6 kriteria yaitu: *Attractiveness* (Daya tarik), *Perspicuity* (Kejelasan), *Efficiency* (Efisiensi), *Dependability* (Ketepatan), *Stimulation* (Stimulasi), *Novelty* (Kebaruan). Dari 6 aspek tersebut mempunyai 26 pertanyaan UEQ. Lingkaran-lingkaran antara setiap atribut merepresentasikan gradasi antar atribut yang bertolak belakang. Penilaian dilakukan secara spontan agar menyakinkan bahwa responden dalam pengisian kuesioner memberikan impresi yang orisinal. Menurut Fulkerner, untuk memperoleh hasil 90% mengenai permasalahan dalam usability, dibutuhkan minimal jumlah responden adalah sebanyak 15 orang [17]. Pada penelitian ini jumlah responden adalah sebanyak 39 orang sampel yang tujuannya agar tidak mengulangi permasalahan yang sama. Dimana reponden merupakan orang yang pertama kali menggunakan Sistem Informasi pemesanan pada BVJ.

Sebelum mengisi kuesioner responden terlebih dahulu mencoba website Bali Vulcano Jeep serta menyelesaikan beberapa task. Adapun *taks* yang harus diselesaikan pada Tabel 1. Setelah menyelesaikan *taks* selanjutnya responden mengisi kuesioner UEQ pada Tabel 3.

Tabel 1 Task yang diberikan Peneliti kepada Responden

No	Instruksi
1.	“Pada Sistem Informasi Pemesanan pada BVJ silahkan lihat <i>Highlight</i> yang tersedia.”
2.	“Lihatlah Paket yang tersedia pada BVJ.”
3.	“Lihatlah Lokasi pada BVJ.”
4.	“Lihatlah Rencana Perjalanan (<i>Itinerary</i>) yang tersedia.”
6.	“Lihatlah info tambahan yang tersedia.”
7.	“Lihatlah paket yang tersedia sudah termasuk apa saja.”
8.	“Lihatlah gallery BVJ.”
9.	“Lihatlah Data paket dan coba unntuk melakukan reservasi.””

Parameter dari kuesioner UEQ, dari 6 aspek menggunakan pertanyaan dengan bahasa Inggris dan bahasa Indonesia seperti pada Tabel 2

Tabel 2 Parameter Kuesioner UEQ

Variable	Indikator
<i>Attractiveness</i> (Daya tarik)	- <i>Annoying</i> (Menyusahkan)/ <i>Enjoyable</i> (Menyenangkan)
	- <i>Good</i> (Baik)/ <i>Bad</i> (Buruk)
	- <i>Unlikable</i> (Tidak Disukai)/ <i>Pleasing</i> (Mengembirakan)
	- <i>Unpleasant</i> (Tidak Nyaman)/ <i>Pleasant</i> (Nyaman)
	- <i>Attractive</i> (Atraktif)/ <i>Unattractive</i> (Tidak Atraktif)
<i>Perspicuity</i> (Kejelasan)	- <i>Friendly</i> (Ramah Pengguna)/ <i>Unfriendly</i> (Tidak Ramah Pengguna)
	- <i>Not understandable</i> (Tak Dapat Dipahami)/ <i>Understandable</i> (Dapat Dipahami)
	- <i>Easy to learn</i> (Mudah Dipelajari)/ <i>Difficult to Learn</i> (Sulit Dipelajari)
	- <i>Complicated</i> (Rumit)/ <i>Easy</i> (Sederhana)
<i>Efficiency</i> (Efisiensi)	- <i>Clear</i> (Jelas)/ <i>Confusing</i> (Membingungkan)
	- <i>Fast</i> (Cepat)/ <i>Slow</i> (Lambat)
	- <i>Inefficient</i> (Tidak Efisien)/ <i>Efficient</i> (Efisien)
	- <i>Impractical</i> (Tidak Praktis)/ <i>Practical</i> (Praktis)
<i>Dependability</i> (Ketepatan)	- <i>Organized</i> (Terorganisasi)/ <i>Cluttered</i> (Berantakan)
	- <i>Unpredictable</i> (Tidak dapat diprediksi)/ <i>Predictable</i> (Dapat diprediksi)
	- <i>Abstructive</i> (Halangi)/ <i>Supportive</i> (Mendukung)
	- <i>Secure</i> (Aman)/ <i>Not Secure</i> (Tidak Aman)
<i>Stimulation</i> (Stimulasi)	- <i>Meets Expectations</i> (Memenuhi Ekspetasi)/ <i>Does Not Meet Expectations</i> (Tidak Memenuhi Ekspetasi)
	- <i>Valueable</i> (Bermanfaat)/ <i>Inferior</i> (Kurang bermanfaat)
	- <i>Boring</i> (Membosankan)/ <i>Exciting</i> (Mengasikan)
	- <i>Not Interesting</i> (Tidak menarik)/ <i>Interesting</i> (Menarik)
<i>Novelty</i> (Kebaruan)	- <i>Motivating</i> (Memotivasi)/ <i>Demotivating</i> (Tidak memotivasi)
	- <i>Creative</i> (Kreatif)/ <i>Dull</i> (Menoton)
	- <i>Inventive</i> (Berdaya Cipta)/ <i>Conventional</i> (Konvensional)
	- <i>Secure</i> (Aman)/ <i>Not Secure</i> (Tidak Aman)
	- <i>Conservative</i> (Konservatif)/ <i>Innovative</i> (Inovatif)

Tabel 3 Kuesioner UEQ

	1	2	3	4	5	6	7		
<i>Annoying</i> (Menyusahkan)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Enjoyable</i> (Menyenangkan)	1
<i>Not understandable</i> (Tak Dapat Dipahami)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Understandable</i> (Dapat Dipahami)	2
<i>Creative</i> (Kreatif)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Dull</i> (Menoton)	3
<i>Easy to learn</i> (Mudah Dipelajari)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Difficult to Learn</i> (Sulit Dipelajari)	4
<i>Valueable</i> (Bermanfaat)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Inferior</i> (Kurang bermanfaat)	5
<i>Boring</i> (Membosankan)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Exciting</i> (Mengasikan)	6
<i>Not Interesting</i> (Tidak menarik)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Interesting</i> (Menarik)	7
<i>Unpredictable</i> (Tidak dapat diprediksi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Predictable</i> (Dapat diprediksi)	8
<i>Fast</i> (Cepat)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Slow</i> (Lambat)	9
<i>Inventive</i> (Berdaya Cipta)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Conventional</i> (Konvensional)	10
<i>Abstractive</i> (Halangi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Supportive</i> (Mendukung)	11
<i>Good</i> (Baik)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Bad</i> (Buruk)	12
<i>Complicated</i> (Rumit)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Easy</i> (Sederhana)	13
<i>Unlikable</i> (Tidak Disukai)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Pleasing</i> (Mengembirakan)	14
<i>Usual</i> (Lazim)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Leading Edge</i> (Terdepan)	15
<i>Unpleasant</i> (Tidak Nyaman)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Pleasant</i> (Nyaman)	16
<i>Secure</i> (Aman)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Not Secure</i> (Tidak Aman)	17
<i>Motivating</i> (Memotivasi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Demotivating</i> (Tidak memotivasi)	18
<i>Meets Expectations</i> (Memenuhi Ekspetasi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Does Not Meet Expectations</i> (Tidak Memenuhi Ekspetasi)	19
<i>Inefficient</i> (Tidak Efisien)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Efficient</i> (Efisien)	20
<i>Clear</i> (Jelas)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Confusing</i> (Membingungkan)	21
<i>Impractical</i> (Tidak Praktis)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Practical</i> (Praktis)	22
<i>Organized</i> (Terorganisasi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Cluttered</i> (Berantakan)	23
<i>Attractive</i> (Atraktif)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Unattractive</i> (Tidak Atraktif)	24
<i>Friendly</i> (Ramah Pengguna)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Unfriendly</i> (Tidak Ramah Pengguna)	25
<i>Conservative</i> (Konservatif)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Innovative</i> (Inovatif)	26

Butir-butir pertanyaan pada kuesioner yang terdiri dari setengah istilah positif dan setengah negatif dilakukan secara acak. Tahap selanjutnya nilai-nilai pada setiap butir pertanyaan ditransformasikan menjadi nilai positif dan negatif seperti pada Tabel 4

Tabel 4 Transformasi Menjadi Nilai Positif dan Negatif

Items																									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	2	2	3	3
2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	1	3	2	2	1	1	2	3	3	2	2	2
3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
0	1	1	1	2	0	0	0	1	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
0	2	2	3	2	0	1	1	3	0	3	3	3	1	2	1	2	2	1	2	3	1	1	1	0	3
3	3	3	3	3	1	1	3	3	0	2	3	3	1	2	2	2	1	1	3	3	2	3	3	3	3
1	0	1	1	0	0	1	1	2	1	0	2	2	1	1	0	1	2	2	1	1	3	3	2	3	3
3	2	3	3	2	1	2	1	3	3	0	1	1	1	1	2	2	2	1	3	3	2	3	3	3	3
2	3	1	1	2	2	1	2	0	0	1	3	2	2	0	3	0	0	0	2	2	2	2	0	2	0
1	2	2	3	2	0	1	0	0	0	2	1	1	2	3	0	3	0	2	2	3	0	0	2	2	2
2	2	1	1	2	1	1	1	1	3	3	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1
1	2	2	3	3	1	2	2	2	1	3	2	1	2	2	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2
3	1	2	2	3	0	1	1	2	1	3	2	1	1	1	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2
3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2
2	2	1	1	2	1	1	0	0	1	1	2	0	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	0	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2
2	1	0	1	3	2	2	0	1	0	2	2	0	0	2	1	1	0	2	2	3	1	0	3	3	0
2	1	2	0	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2
1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	2	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0
3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	1	1	1	1	1	2	2	2	0	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2
1	3	2	3	3	0	0	2	3	3	2	3	1	0	0	1	3	0	3	3	3	3	3	3	3	3
1	1	3	1	3	1	3	1	1	2	2	3	1	1	1	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	0	3	0	3	3	3	3	1	3	3	2	1	2	1	3	3	2	3	2
3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2

R25	2,00	1,50	2,25	1,75	2,50	1,75
R26	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
R27	2,83	2,50	2,75	1,75	2,75	1,50
R28	2,67	2,25	2,50	2,00	2,75	2,00
R29	1,83	1,75	2,00	1,75	2,25	2,00
R30	2,17	1,75	2,25	1,75	1,25	1,50
R31	2,83	2,75	2,50	2,75	1,75	2,75
R32	2,50	2,25	2,00	2,25	2,00	1,25
R33	2,00	0,75	2,75	2,50	2,50	2,00
R34	3,00	3,00	3,00	2,25	2,50	2,50
R35	1,33	1,50	1,50	1,25	1,25	0,50
R36	0,67	0,50	0,00	0,25	-0,50	-0,50
R37	2,00	2,25	1,00	1,00	1,25	1,00
R38	1,50	1,50	2,00	1,25	2,25	1,00
R39	1,83	2,50	1,75	1,50	1,75	1,00

Tabel 6 Nilai Rata-rata Nilai Aspek Pengalaman Pengguna

Confidence intervals (p=0.05) per scale						
Scale	Mean	Std. Dev.	N	Confidence	Confidence interval	
Daya tarik	1,850	0,836	39	0,262	1,588	2,113
Kejelasan	1,801	0,799	39	0,251	1,550	2,052
Efisiensi	1,814	0,931	39	0,292	1,522	2,106
Ketepatan	1,596	0,824	39	0,259	1,337	1,855
Stimulasi	1,679	0,898	39	0,282	1,398	1,961
Kebaruan	1,365	0,875	39	0,275	1,091	1,640

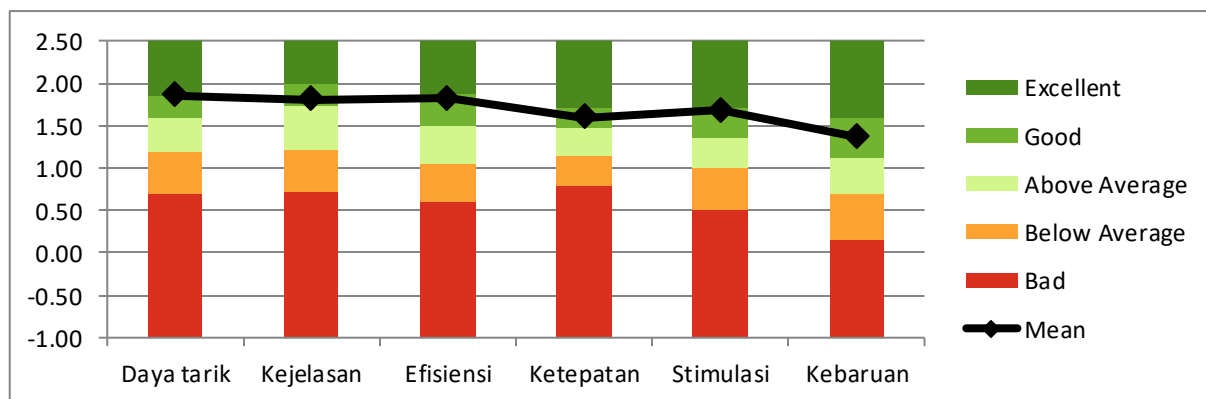
Pada Tabel 6 dapat diperoleh hasil bahwa nilai rata-rata dari keenam aspek pengalaman pengguna merupakan positif. Nilai taksiran interval atau sering disebut dengan *Confidence interval* merupakan suatu nilai taksiran parameter populasi berdasarkan nilai interval data sampel. Dimana untuk memperoleh nilai terendah taksiran yaitu dari nilai rata-rata dikurangi dengan *confidence* (nilai kepercayaan), sedangkan untuk memperoleh nilai tertinggi diperoleh dengan menjumlahkan nilai rata-rata dan *confidence* (nilai kepercayaan). Untuk aspek *Attractiveness* (Daya tarik) memiliki nilai kepercayaan 0,269 yang artinya nilai dari pengalaman pengguna untuk aspek daya Tarik pada populasi antara 1,588 – 2,113. Untuk aspek *Perspicuity* (Kejelasan) memiliki nilai kepercayaan 0,251 yang artinya nilai dari pengalaman pengguna antara 1,550 – 2,052. Untuk aspek *Efficiency* (Efisiensi) memiliki nilai kepercayaan 0,292 yang artinya nilai dari pengalaman pengguna untuk aspek Efisiensi adalah antara 1,522 – 2,106. Untuk aspek *Dependability* (Ketepatan) memiliki nilai kepercayaan 0,259 yang artinya untuk aspek Ketepatan nilai dari pengalaman pengguna adalah 1,337 – 1,855. Untuk aspek *Stimulation* (Stimulasi) memiliki nilai kepercayaan 0,282 yang artinya untuk aspek Stimulasi nilai dari pengguna antara 1,398 – 1,961 sedangkan untuk aspek *Novelty* (Kebaruan) memiliki kepercayaan pengguna 0,275 yang artinya memiliki kepercayaan antara 1,091 – 1,640.

Setelah data statistik, pada UEQ Data Analysis Tools rata-rata nilai dari setiap aspek sudah dihubungkan dengan kumpulan data yang ada untuk dilakukan perbandingan pada *benchmark*. Dari hasil *benchmark* tersebut dapat menggambarkan kualitas relative dari Sistem Informasi Pemesanan BVJ pada Tabel 7

Tabel 7 Hasil *Benchmark* Bali Vulcano Jeep

Aspek	Rata-rata	Perbandingan pada <i>Benchmark</i>
Daya tarik	1,85	<i>Excellent</i>
Kejelasan	1,80	<i>Good</i>
Efisiensi	1,81	<i>Good</i>
Ketepatan	1,60	<i>Good</i>
Stimulasi	1,68	<i>Good</i>
Kebaruan	1,37	<i>Good</i>

Dari Tabel 7 merupakan Kejelasan, Efisiensi, ketepatan, Stimulasi dan Kebaruan dari Sistem Informasi BVJ dengan hasil kategori *Good*, yang artinya 10% produk dalam dataset lebih baik dan 75% produk lainnya lebih buruk. Sedangkan untuk aspek Daya Tarik masuk kedalam kategori *Excellent*, hal ini berarti Sistem Informasi BVJ termasuk dalam kisaran 10% hasil terbaik. Dari hasil penelitian tersebut, responden merasa puas dengan penggunaan Sistem Informasi BVJ.



Gambar 2 Grafik Perbandingan Benchmark Bali Vulcano Jeep

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terhadap evaluasi Website Sistem Informasi Pemesanan pada BVJ dengan menggunakan teknik UEQ dapat disimpulkan untuk aspek Attractiveness (Daya tarik) memiliki nilai kepercayaan 0,269, aspek Perspicuity (Kejelasan) memiliki nilai kepercayaan 0,251, Untuk aspek Efficiency (Efisiensi) memiliki nilai kepercayaan 0,292. Untuk aspek Dependability (Ketepatan) memiliki nilai kepercayaan 0,259. Untuk aspek Stimulation (Stimulasi) memiliki nilai kepercayaan 0,2882 sedangkan untuk aspek Novelty (Kebaruan) memiliki kepercayaan pengguna 0,275. Dari hasil Benchmark Bali Vulcano Jeep Kejelasan, Efisiensi, ketepatan, Stimulasi dan Kebaruan dari Sistem Informasi BVJ dengan hasil kategori *Good*, yang artinya 10% produk dalam dataset lebih baik dan 75% produk lainnya lebih buruk. Sedangkan untuk aspek Daya Tarik masuk kedalam kategori *Excellent*, hal ini berarti Sistem Informasi BVJ termasuk dalam kisaran 10% hasil terbaik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Yoeti, O. A. 2001 *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa.
- [2] Pancane, L., IWD. Suriana, 2018 "Penggunaan VNC (Kontrol Jaringan Virtual) Pada Fids (Sistem Informasi Penerbangan) Di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai - Bali," *TELSINAS*, vol. 1, no. 2 September 2018. e-ISSN 2621-5276.
- [3] Pendit, N. S. 2003. *Ilmu Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- [4] Haq, M. T. 2009 *Biro Perjalanan Wisata. Kampus Program Diploma Negara Manajemen*

- Administrasi Transportasi Udara*. Yogyakarta: AMA TRANS.
- [5] Sutjiadi, R. dkk. 2022. “Perancangan Sistem Informasi Manajemen Tugas Akhir Pada Institut Informatika Indonesia Menggunakan Metode Incremental,” *TELSINAS*, vol. 2, p. 153 Volume 5, No. 2 September 2022, e-ISSN 2621-5276 (online).
- [6] Widoyoko, E. P. 2018. *Penilaian Hasil Belajar di Sekolah*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- [7] International Organization For Standardization (ISO)., 2009. *ISO 9241-210: Ergonomics Of Human System Interaction - Human Centered Design For Interactive Systems*, ISO 9241-2.
- [8] Pamitha, I. I. 2008. “Evaluasi Sistem Informasi Kemajuan Akademik Berbasis Web Dengan Teknik Heuristic Evaluation Dan Userexperience Questionnaire (UEQ),” Universitas Pendidikan Ganesha.
- [9] Wijaya, I. dkk. 2021. “Analisis Dan Evaluasi Pengalaman Pengguna Patik Bali Dengan Metode User Experience Questionnaire (Ueq),” vol. Vol. 8, No, p. hlm. 217-226.
- [10] Kumano, Y. 2001. *Authentic Assessment and Portfolio Assessment- Its Theory and Practice*. Japan: Shizuoka University.
- [11] Purwanto, N. 2002. *Prinsip-Prinsip dan Teknik Evaluasi Pengajaran*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset
- [12] Nugroho, E. 2009. *Desain Situs Reader Friendly*. Yogyakarta: Andi Offset, 2009.
- [13] Rubin, C. J. 2008. “Of, Handbook Testing, Usability,” Second Edi., ssue 2, Canada: Wiley Publishing.
- [14] Schrepp, J. M., Hinderks, A., & Thomaschewski. 2014. “Design and Evaluation of a Short Version of the User Experience Questionnaire (UEQ-S),” *Int. J. Interact. Multimed. Artif. Intell.*, vol. 4 103. 10.9781/ijimai.2017.09.001
- [15] Gray, A.M. and Wardle, H. 2013 “Observing gambling behaviour using think-aloud and video technology A methodological review,” *atl. Cent. Soc. Res.*, no. February 2012, 2013
- [16] Istiana, P. “Evaluas Usability Situs Web Perpustakaan,” 2011. [Online]. Available: https://www.researchgate.net/publication/275536491_Evaluasi_Usability_Situs_Web_Perpustakaan. [Accessed: 11-Jun-2023].
- [17] Faulkner, L. 2003. “Beyond the five-user assumption: Benefits of increased sample sizes in usability testing,” *Behav. Res. Methods, Instruments, Comput.*, vol. 35, no. 3, pp. 379–383, 2003.