

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Deskriptif

4.1.1 Profil Responden

Deskripsi profil responden dapat membantu peneliti mengetahui secara jelas tentang karakteristik responden sebagai objek penelitian. Profil yang dilihat dalam penelitian ini. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah anggota Koperasi Wanita Sejahtera aktif yang menggunakan aplikasi Coop Access. Berikut ini merupakan gambaran umum karakteristik responden dalam penelitian ini

A. Merupakan pengguna Coop Access

Pengguna (*user*) merupakan orang yang menggunakan atau mengoperasikan sebuah program. Sampel yang digunakan pada penelitian ini mencari responden yang merupakan pengguna aplikasi Coop Access. Berdasarkan data yang didapat dalam penyebaran kuesioner yang menunjukkan karakteristik responden yang menggunakan aplikasi Coop Access dapat dilihat di tabel 4.1 berikut:

Tabel 4.1 Responden yang merupakan pengguna Coop Access

Pengguna Coop Access	Frekuensi	Presentase
Ya	123	100%
Tidak	0	0%
Jumlah	123	100%

Sumber: Data Diolah Peneliti (2024)

Diambil dari tabel 4.1 dapat dilihat bahwa seluruh responden masuk kedalam kategori sampel, yaitu pengguna aplikasi Coop Access

B. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin merupakan aspek penting dalam melihat karakteristik sampel. Oleh karena itu peneliti mengelompokkan jenis kelamin responden menjadi dua kelompok, yaitu laki-laki dan Perempuan. Berikut ini merupakan data mengenai karakteristik jenis kelamin sampel:

Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Laki-Laki	8	7%
Perempuan	115	93%
Jumlah	123	100%

Sumber: Data Diolah Peneliti (2024)

Diambil dari tabel 4.2 dapat dilihat bahwa mayoritas sampel memiliki jenis kelamin perempuan

C. Karakteristik berdasarkan kelompok umur

Sampel pada penelitian ini memiliki beragam umur. Oleh karena itu peneliti mengelompokkan sampel menjadi beberapa kelompok umur. Berikut ini merupakan tabel kelompok umur:

Tabel 4.3 Pembagian kelompok umur

Kelompok Umur	Frekuensi	Presentase
18-29	11	8,9%
30-49	12	9,8%

50-64	38	30,8%
≥65	62	50,5%
Jumlah	123	100%

Sumber: Data Diolah Peneliti (2024)

Diambil dari hasil pengelompokkan umur di atas dapat dilihat bahwa responden pada penelitian ini dibagi menjadi empat kelompok. Data tersebut menunjukkan bahwa sampel pada penelitian ini didominasi oleh kelompok usia lanjut terutama kelompok umur 65 tahun ke atas. Fenomena ini diakibatkan oleh anggota Koperasi Wanita Sejahtera yang didominasi oleh kalangan usia lanjut.

4.1.2 Hasil Uji Instrumen

A. Uji Validitas

Seperti dijelaskan pada bab sebelumnya, salah satu bagian dari penelitian ini adalah melakukan uji instrumen kepada hasil pengumpulan data salah satunya adalah uji validitas. Teknik yang dipakai untuk melakukan uji validitas adalah dengan teknik Pearson Product Moment Correlation. Dari 123 sampel yang telah dikumpulkan, berikut ini adalah hasil dari uji validitas:

Tabel 4.4 Hasil uji validitas

Variabel	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
<i>Attractiveness</i>	0,819	0.175	Valid
<i>Perspicuity</i>	0,851	0.175	Valid
<i>Efficiency</i>	0,834	0.175	Valid
<i>Dependability</i>	0,850	0.175	Valid
<i>Stimulation</i>	0,791	0.175	Valid

<i>Novelty</i>	0,504	0.175	Valid
----------------	-------	-------	--------------

Sumber: Data Diolah Peneliti (2024)

Diketahui dengan menggunakan rumus Critical Pearson Correlation nilai dari r tabel adalah 0.175. Variabel akan dikatakan valid apabila memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Dilihat dari tabel 4.4 di atas semua variabel yang diuji dikatakan valid.

B. Uji Reliabilitas

Selain uji validitas, dalam menguji instrumen diperlukan uji reliabilitas. Teknik uji reliabilitas yang dipakai dalam penelitian ini adalah teknik Cronbach's Alpha. Uji Berikut ini merupakan hasil dari perhitungan nilai Cronbach's Alpha tiap indikator:

Tabel 4.5 Hasil uji reliabilitas

Indikator	Nilai Cronbach's Alpha
<i>Attractiveness</i>	0,90
<i>Perspicuity</i>	0,75
<i>diEfficiency</i>	0,73
<i>Dependability</i>	0,75
<i>Stimulation</i>	0,68
<i>Novelty</i>	0,71

Sumber: Data Diolah Peneliti (2024)

Seperti dilihat pada tabel 4.5 di atas, masing – masing indikator memiliki nilai di atas 0,6. Oleh karena itu indikator yang diuji pada uji reliabilitas ini dapat dikatakan reliabel.

4.2 Analisis Deskripsi User Experience Questionnaire

Dari 26 poin pertanyaan yang di dikelompokkan menjadi 6 kelompok indicator. Survei ini menggunakan *semantic differential scale* 7 poin untuk memberikan penjelasan lebih mendalam mengenai respon dari responden.

4.2.1 Attractiveness

Indikator *Attractiveness* mengukur impresi secara keseluruhan pengguna terhadap layanan yang diteliti. Terdapat enam pertanyaan untuk mengukur indikator *attractiveness*, berikut ini hasil data kuisisioner yang telah dikumpulkan oleh peneliti

Tabel 4.6 Frekuensi jawaban indikator *attractiveness*

No	Negatif	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	Positif
1	Menyusahkan	0	4	3	8	26	46	36	Menyenangkan
2	Buruk	1	3	2	8	20	38	51	Baik
3	Tidak Disukai	2	3	5	10	27	43	33	Menggembirakan
4	Tidak Nyaman	0	6	4	9	27	47	30	Nyaman
5	Tidak Atraktif	0	3	6	26	34	35	19	Atraktif
6	Tidak Ramah Pengguna	1	1	2	19	35	32	33	Ramah Pengguna

Sumber: Data Diolah Peneliti (2024)

Dilihat dari tabel 4.6 di atas persebaran jawaban ada di nilai positif. Analisis yang dilaksanakan pada penelitian ini adalah dengan mencari nilai rata – rata dan dibandingkan dengan tolok ukur untuk mengevaluasi nilai yang dihasilkan. Berikut ini adalah tabel tolok ukur untuk indikator *attractiveness*:

Tabel 4.7 Tolok ukur indikator *attractiveness*

Nilai Rata-Rata	Keterangan
≥ 1.75	Sangat Baik
1.52-1.74	Baik
1.07-1.51	Di atas Rata – Rata
0.7-1.07	Di bawah Rata – Rata
$< 0,7$	Buruk

Sumber: Schrepp et al. (2017, p.43)

Untuk memahami lebih dalam mengenai hasil pengumpulan data, maka perlu dilakukan transformasi data menjadi angka yang dapat dibandingkan dengan tolok ukur. Transformasi data dilakukan dengan menggunakan Data Analysis Tool Version 11. Berikut ini adalah hasil transformasi data dari tiap pertanyaan:

Tabel 4.8 Nilai mean indikator *attractiveness*

No	Indikator	Mean	Evaluasi	
1	Menyusahkan	Menyenangkan	1,7	Sangat Baik
2	Buruk	Baik	1,9	Sangat Baik
3	Tidak Disukai	Menggembirakan	1,6	Baik
4	Tidak Nyaman	Nyaman	1,6	Baik
5	Tidak Atraktif	Atraktif	1,2	Di atas Rata-rata
6	Tidak Ramah Pengguna	Ramah Pengguna	1,6	Baik

Sumber: Data Diolah Peneliti (2024)

Dari hasil pengolahan data di atas, dapat disimpulkan bahwa pertanyaan satu dan dua memiliki hasil evaluasi sangat baik, pertanyaan tiga dan empat memiliki evaluasi baik, pertanyaan empat memiliki hasil evaluasi di atas rata rata, dan pertanyaan enam memiliki hasil evaluasi baik

4.2.2 Perspicuity

Indikator *perspicuity* mengukur kemudahan pengguna untuk memahami layanan. Terdapat empat pertanyaan untuk mengukur indikator *perspicuity*, berikut ini hasil data kuisisioner yang telah dikumpulkan oleh peneliti

Tabel 4.9 Frekuensi jawaban indikator *perspicuity*

No	Negatif	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	Positif
1	Tak Dapat Dipahami	1	3	2	4	18	41	54	Dapat Dipahami
2	Sulit Dipelajari	2	7	13	4	16	38	43	Mudah Dipelajari
3	Rumit	0	4	3	12	26	36	42	Sederhana
4	Membingungkan	1	4	5	6	21	46	40	Jelas

Sumber: Data Diolah Peneliti (2024)

Dilihat dari tabel 4.9 di atas persebaran jawaban ada di nilai positif. Analisis yang dilaksanakan pada penelitian ini adalah dengan mencari nilai rata – rata dan dibandingkan dengan tolok ukur untuk mengevaluasi nilai yang dihasilkan. Berikut ini adalah tabel tolok ukur untuk indikator *perspicuity*:

Tabel 4.10 Tolok ukur indikator *perspicuity*

Nilai Rata-Rata	Keterangan
≥ 1.78	Sangat Baik
1.47-1.77	Baik
0.98-1.46	Di atas Rata – Rata
0.54-0.97	Di bawah Rata – Rata
< 0.54	Buruk

Sumber: Schrepp et al. (2017, p.43)

Untuk memahami lebih dalam mengenai hasil pengumpulan data, maka perlu dilakukan transformasi data menjadi angka yang dapat dibandingkan dengan tolok ukur. Transformasi data dilakukan dengan menggunakan Data Analysis Tool Version 11. Berikut ini adalah hasil transformasi data dari tiap pertanyaan:

Tabel 4.11 Nilai mean indikator *perspicuity*

No	Indikator	Mean	Evaluasi
1	Tak Dapat Dipahami Dapat Dipahami	2,0	Sangat Baik
2	Sulit Dipelajari Mudah Dipelajari	1,5	Di atas Rata- Rata
3	Rumit Sederhana	1,7	Baik
4	Membingungkan Jelas	1,7	Baik

Sumber: Data Diolah Peneliti (2024)

Dari hasil pengolahan data di atas, dapat disimpulkan bahwa pertanyaan satu memiliki hasil evaluasi sangat baik, pertanyaan dua memiliki hasil evaluasi di atas rata – rata, sedangkan pertanyaan tiga dan empat memiliki hasil evaluasi baik

4.2.3 Efficiency

Indikator *efficiency* membantu peneliti melihat kemudahan pengguna untuk menggunakan layanan tanpa usaha yang sia – sia. Terdapat empat pertanyaan untuk mengukur indikator *efficiency*, berikut ini hasil data kuisisioner yang telah dikumpulkan oleh peneliti

Tabel 4.12 Frekuensi jawaban indikator *efficiency*

No	Negatif	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	Positif
1	Lambat	2	2	8	12	23	49	27	Cepat
2	Tidak Efisien	1	4	3	8	18	43	46	Efisien
3	Tidak Praktis	0	5	0	7	16	52	43	Praktis
4	Berantakan	1	6	11	10	22	40	33	Terorganisasi

Sumber: Data Diolah Peneliti (2024)

Dilihat dari tabel 4.12 di atas persebaran jawaban ada di nilai positif. Analisis yang dilaksanakan pada penelitian ini adalah dengan mencari nilai rata – rata dan dibandingkan dengan tolok ukur untuk mengevaluasi nilai yang dihasilkan. Berikut ini adalah tabel tolok ukur untuk indikator *efficiency*:

Tabel 4.13 Tolok ukur indikator *efficiency*

Nilai Rata-Rata	Keterangan
≥ 1.9	Sangat Baik
1.56-1.8	Baik
1.08-1.55	Di atas Rata – Rata
0.64-1.07	Di bawah Rata – Rata
< 0.64	Buruk

Sumber: Schrepp et al. (2017, p.43)

Untuk memahami lebih dalam mengenai hasil pengumpulan data, maka perlu dilakukan transformasi data menjadi angka yang dapat dibandingkan dengan tolok ukur. Transformasi data dilakukan dengan menggunakan Data Analysis Tool Version 11. Berikut ini adalah hasil transformasi data dari tiap pertanyaan:

Tabel 4.14 Nilai mean indikator *efficiency*

No	Indikator	Mean	Evaluasi	
1	Lambat	Cepat	1,5	Baik
2	Tidak Efisien	Efisien	1,9	Sangat Baik
3	Tidak Praktis	Praktis	1,9	Sangat Baik
4	Berantakan	Terorganisasi	1,4	Di atas Rata-Rata

Sumber: Data Diolah Peneliti (2024)

Dari hasil pengolahan data di atas, dapat disimpulkan bahwa pertanyaan satu memiliki hasil evaluasi baik, pertanyaan dua dan tiga memiliki hasil evaluasi sangat baik, sedangkan pertanyaan empat memiliki hasil evaluasi di atas rata – rata

4.2.4 Dependability

Indikator *dependability* mengukur seberapa besar pengguna dapat mengandalkan layanan Coop Access. Terdapat empat pertanyaan untuk mengukur indikator *dependability*, berikut ini hasil data kuisisioner yang telah dikumpulkan oleh peneliti.

Tabel 4.15 Frekuensi jawaban indikator *dependability*

No	Negatif	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	Positif
1	Tak Dapat Diprediksi	1	3	2	4	18	41	54	Dapat Diprediksi
2	Menghalangi	2	7	13	4	16	38	43	Mendukung
3	Tidak Aman	0	4	3	12	26	36	42	Aman
4	Tidak Memenuhi Ekspektasi	1	4	5	6	21	46	40	Memenuhi Ekspektasi

Sumber: Data Diolah Peneliti (2024)

Dilihat dari tabel 4.15 di atas persebaran jawaban ada di nilai positif. Analisis yang dilaksanakan pada penelitian ini adalah dengan mencari nilai rata – rata dan dibandingkan dengan tolok ukur untuk mengevaluasi nilai yang dihasilkan. Berikut ini adalah tabel tolok ukur untuk indikator *dependability*:

Tabel 4.16 Tolok ukur indikator *dependability*

Nilai Rata-Rata	Keterangan
≥ 1.65	Sangat Baik
1.48-1.64	Baik
1.14-1.47	Di atas Rata – Rata
0.78-1.13	Di bawah Rata – Rata
< 0.78	Buruk

Sumber: Schrepp et al. (2017, p.43)

Untuk memahami lebih dalam mengenai hasil pengumpulan data, maka perlu dilakukan transformasi data menjadi angka yang dapat dibandingkan dengan tolok ukur. Transformasi data dilakukan dengan menggunakan Data Analysis Tool Version 11. Berikut ini adalah hasil transformasi data dari tiap pertanyaan:

Tabel 4.17 Nilai mean indikator *dependability*

No	Indikator		Mean	Evaluasi
1	Tak Dapat Diprediksi	Dapat Diprediksi	1,0	Di bawah Rata-Rata
2	Menghalangi	Mendukung	0,7	Buruk
3	Tidak Aman	Aman	0,5	Buruk
4	Tidak Memenuhi Ekspektasi	Memenuhi Ekspektasi	0,8	Di bawah Rata-Rata

Sumber: Data Diolah Peneliti (2024)

Dari hasil pengolahan data di atas, dapat disimpulkan bahwa pertanyaan satu memiliki hasil evaluasi di bawah rata – rata, pertanyaan dua dan tiga memiliki hasil evaluasi buruk, sedangkan pertanyaan empat memiliki hasil evaluasi di bawah

4.2.5 Stimulation

Indikator *stimulation* mengukur seberapa menyenangkan dan memotivasi layanan tersebut untuk dipakai. Terdapat empat pertanyaan untuk mengukur indikator *stimulation*, berikut ini hasil data kuisisioner yang telah dikumpulkan oleh peneliti.

Tabel 4.18 Frekuensi jawaban indikator *stimulation*

No	Negatif	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	Positif
1	Kurang Bermanfaat	4	5	4	11	19	40	40	Bermanfaat
2	Membosankan	1	2	5	31	34	33	17	Mengasyikkan
3	Tidak Menarik	0	4	3	12	26	36	42	Menarik
4	Tidak Memotivasi	1	5	3	16	31	46	21	Memotivasi

Sumber: Data Diolah Peneliti (2024)

Dilihat dari tabel 4.18 di atas persebaran jawaban ada di nilai positif. Analisis yang dilaksanakan pada penelitian ini adalah dengan mencari nilai rata – rata dan dibandingkan dengan tolok ukur untuk mengevaluasi nilai yang dihasilkan. Berikut ini adalah tabel tolok ukur untuk indikator *stimulation*:

Tabel 4.19 Tolok ukur indikator *stimulation*

Nilai Rata-Rata	Keterangan
≥ 1.55	Sangat Baik
1.31-1.54	Baik
0.99-1.3	Di atas Rata – Rata
0.5-0.98	Di bawah Rata – Rata
< 0.5	Buruk

Sumber: Schrepp et al. (2017, p.43)

Untuk memahami lebih dalam mengenai hasil pengumpulan data, maka perlu dilakukan transformasi data menjadi angka yang dapat dibandingkan dengan tolok ukur. Transformasi data dilakukan dengan menggunakan Data Analysis Tool Version 11. Berikut ini adalah hasil transformasi data dari tiap pertanyaan:

Tabel 4.20 Nilai mean indikator *stimulation*

No	Indikator	Mean	Evaluasi	
1	Kurang Bermanfaat	Bermanfaat	1,0	Di atas Rata-Rata
2	Membosankan	Mengasyikkan	0,7	Di bawah Rata-Rata
3	Tidak Menarik	Menarik	0,5	Di bawah Rata-Rata
4	Tidak Memotivasi	Memotivasi	0,8	Di bawah Rata-Rata

Sumber: Data Diolah Peneliti (2024)

Dari hasil pengolahan data di atas, dapat disimpulkan bahwa pertanyaan satu memiliki hasil evaluasi di atas rata - rata, sedangkan pertanyaan dua, tiga, dan empat memiliki hasil di bawah rata – rata.

4.2.6 Novelty

Indikator *novelty* mengukur seberapa inovatif dan kreatif layanan tersebut. Terdapat empat pertanyaan untuk mengukur indikator *novelty*, berikut ini hasil data kuisisioner yang telah dikumpulkan oleh peneliti

Tabel 4.21 Frekuensi jawaban indikator *novelty*

No	Negatif	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	Positif
----	---------	----	----	----	---	----	----	----	---------

1	Monoton	1	3	2	4	18	41	54	Dapat Diprediksi
2	Konvensional	2	7	13	4	16	38	43	Berdaya Cipta
3	Lazim	0	4	3	12	26	36	42	Terdepan
4	Konservatif	1	4	5	6	21	46	40	Inovatif

Sumber: Data Diolah Peneliti (2024)

Dilihat dari tabel 4.21 di atas persebaran jawaban ada di nilai positif. Analisis yang dilaksanakan pada penelitian ini adalah dengan mencari nilai rata – rata dan dibandingkan dengan tolok ukur untuk mengevaluasi nilai yang dihasilkan. Berikut ini adalah tabel tolok ukur untuk indikator *dependability*:

Tabel 4.22 Tolok ukur indikator *novelty*

Nilai Rata-Rata	Keterangan
≥ 1.4	Sangat Baik
1.05-1.3	Baik
0.71-1.04	Di atas Rata – Rata
0.3-0.7	Di bawah Rata – Rata
< 0.3	Buruk

Sumber: Schrepp et al. (2017, p.43)

Untuk memahami lebih dalam mengenai hasil pengumpulan data, maka perlu dilakukan transformasi data menjadi angka yang dapat dibandingkan dengan tolok ukur. Transformasi data dilakukan dengan menggunakan Data Analysis Tool Version 11. Berikut ini adalah hasil transformasi data dari tiap pertanyaan:

Tabel 4.23 Nilai mean indikator *novelty*

No	Indikator	Mean	Evaluasi	
1	Monoton	Dapat Diprediksi	0,8	Di atas Rata-Rata
2	Konvensional	Berdaya Cipta	0,8	Di atas Rata-Rata
3	Lazim	Terdepan	0,9	Di atas Rata-Rata
4	Konservatif	Inovatif	0,7	Di bawah Rata-Rata

Sumber: Data Diolah Peneliti (2024)

Dari hasil pengolahan data di atas, dapat disimpulkan bahwa pertanyaan satu, dua, dan tiga memiliki hasil evaluasi di atas rata – rata, sedangkan pertanyaan empat memiliki hasil evaluasi di bawah rata – rata.

4.3 Pembahasan

Untuk memahami data hasil penelitian lebih dalam, maka nilai rata – rata tiap dimensi yang diuji dibandingkan dengan tolok ukur. Hal ini dilakukan karena aplikasi Coop Access tidak memiliki data lampau mengenai tingkat *user experience* dengan menggunakan metode User Experience Questionnaire. Berikut ini merupakan tabel tolok ukur User Experience Questionnaire:

Tabel 4. 24 Tolok ukur penilaian UEQ

	Att.	Eff.	Per.	Dep.	Sti.	Nov.
Sangat Baik	≥ 1.75	≥ 1.9	≥ 1.78	≥ 1.65	≥ 1.55	≥ 1.4
Baik	1.52-1.74	1.56-1.8	1.47-1.77	1.48-1.64	1.31-1.54	1.05-1.3

Di atas						
Rata -	1.07-1.51	1.08-1.55	0.98-1.46	1.14-1.47	0.99-1.3	0.71-1.04
Rata						
Di bawah						
Rata -	0.7-1.07	0.64-1.07	0.54-0.97	0.78-1.13	0.5-0.98	0.3-0.7
Rata						
Buruk	<0,7	<0.64	<0.54	<0.78	<0.5	<0.3

Sumber: Schrepp et al. (2017, p.43)

Dengan menggunakan instrumen Data Analysis Tool Version 11, peneliti mengumpulkan nilai rata – rata tiap dimensi *user experience*. Proses ini dilakukan untuk membandingkan nilai *user experience* aplikasi Coop Access dengan tolok ukur User Experience Questionnaire. Berikut ini merupakan tabel nilai rata – rata *user experience* aplikasi Coop Access:

Tabel 4. 25 Nilai rata rata User Experience Questionnaire

No	Dimensi	Mean	Evaluasi
1	Attractiveness	1.6	Baik
2	Perspiciuity	1.76	Baik
3	Efficiency	1.67	Baik
4	Dependability	0.77	Di bawah Rata – Rata
5	Stimulation	1.25	Di atas Rata – Rata
6	Novelty	0.79	Di atas Rata – Rata

Sumber: Data Diolah Peneliti (2024)

Dari tabel 4.25 di atas dapat dilihat bahwa hasil evaluasi ke enam dimensi *user experience* memiliki hasil yang beragam. Pada dimensi *attractiveness*,

perspicuity, dan *efficienxy* aplikasi Coop Access menunjukkan hasil evaluasi baik. Dimensi *stimulation* dan *novelty* mendapatkan hasil evaluasi di atas rata – rata. Sedangkan dimensi *dependability* mendapatkan hasil evaluasi di bawah rata – rata.

Pada dimensi *attractiveness* terdapat enam pertanyaan untuk mengukur dimensi tersebut. Dengan menghitung rata – rata keseluruhan nilai hasil survei didapatkan nilai 1.6. Berdasarkan perbandingan dengan tolok ukur nilai tersebut masuk kedalam kategori baik. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa hasil evaluasi baik masuk kedalam kategori 25% ke atas (Kushendriawan et al. 2021). Tabel 4.8 menunjukkan indikasi bahwa aplikasi Coop Access sangat menyenangkan dan terlihat baik. Tabel 4.8 juga menunjukkan indikasi aplikasi Coop Access cenderung menggembirakan, nyaman, atraktif dan ramah pengguna.

Pada dimensi *perspicuity* terdapat empat pertanyaan untuk mengukur dimensi tersebut. Hasil dari pengolahan data menunjukkan bahwa dimensi ini mendapatkan nilai rata – rata 1.76. Nilai tersebut apabila dibandingkan dengan tolok ukur, nilai tersebut masuk kedalam kategori baik. Penemuan ini selaras dengan penelitian oleh Sabunkuze & Arakaza (2021) yang mendapatkan hasil evaluasi baik untuk dimensi *perspicuity*. Berdasarkan tabel 4.11 aplikasi Coop Access memiliki indikasi bahwa aplikasi ini sangat dapat dipahami penggunaannya, namun terdapat indikasi bahwa aplikasi tersebut hanya mendapatkan evaluasi di atas rata – rata dalam kemudahan untuk dipelajari. Tabel 4.11 juga menunjukkan bahwa aplikasi Coop Access diindikasikan sebagai aplikasi yang sederhana dan jelas. Penemuan ini serupa dengan penelitian sebelumnya yang mendapatkan hasil bahwa dimensi *perspicuity* mengukur

kemudahan pengguna memahami fungsi dan tujuan dari aplikasi (Darsanto & Maulidani., 2023)

Selaras dengan penelitian oleh Sabunkuze & Arakaza (2021), dimensi *efficiency* mengukur kemudahan pengguna untuk menggunakan layanan tanpa usaha yang sia – sia. Dimensi *efficiency* memiliki empat pertanyaan untuk mengukur dimensi tersebut. Melalui pencarian nilai rata – rata hasil survei, dimensi ini mendapatkan nilai 1.67. Dengan menggunakan tolok ukur sebagai acuan evaluasi, dimensi ini masuk kedalam kategori baik. Indikator dari dimensi *efficiency* menunjukkan bahwa aplikasi Coop Access sangat efisien dan praktis untuk digunakan. Selain itu, aplikasi Coop Access diindikasikan operasinya cepat, meskipun dari segi organisasi tampilan aplikasi tersebut mendapatkan evaluasi di atas rata – rata

Pada dimensi *dependability* terdapat empat pertanyaan untuk mengukur dimensi tersebut. Dengan menghitung rata – rata keseluruhan nilai hasil survei didapatkan nilai 0.77. Berdasarkan perbandingan dengan tolok ukur nilai tersebut masuk kedalam kategori di bawah rata – rata. Tabel 4.17 menunjukkan indikasi bahwa aplikasi Coop Access sangat menghalangi pengguna dan tidak aman. Tabel 4.17 juga menunjukkan indikasi aplikasi Coop Access cenderung tidak dapat diprediksi dan tidak memenuhi ekspektasi. Kushendriawan et al., (2021) berpendapat bahwa indikasi *dependability* yang buruk dapat merusak rasa percaya pengguna terhadap layanan tersebut.

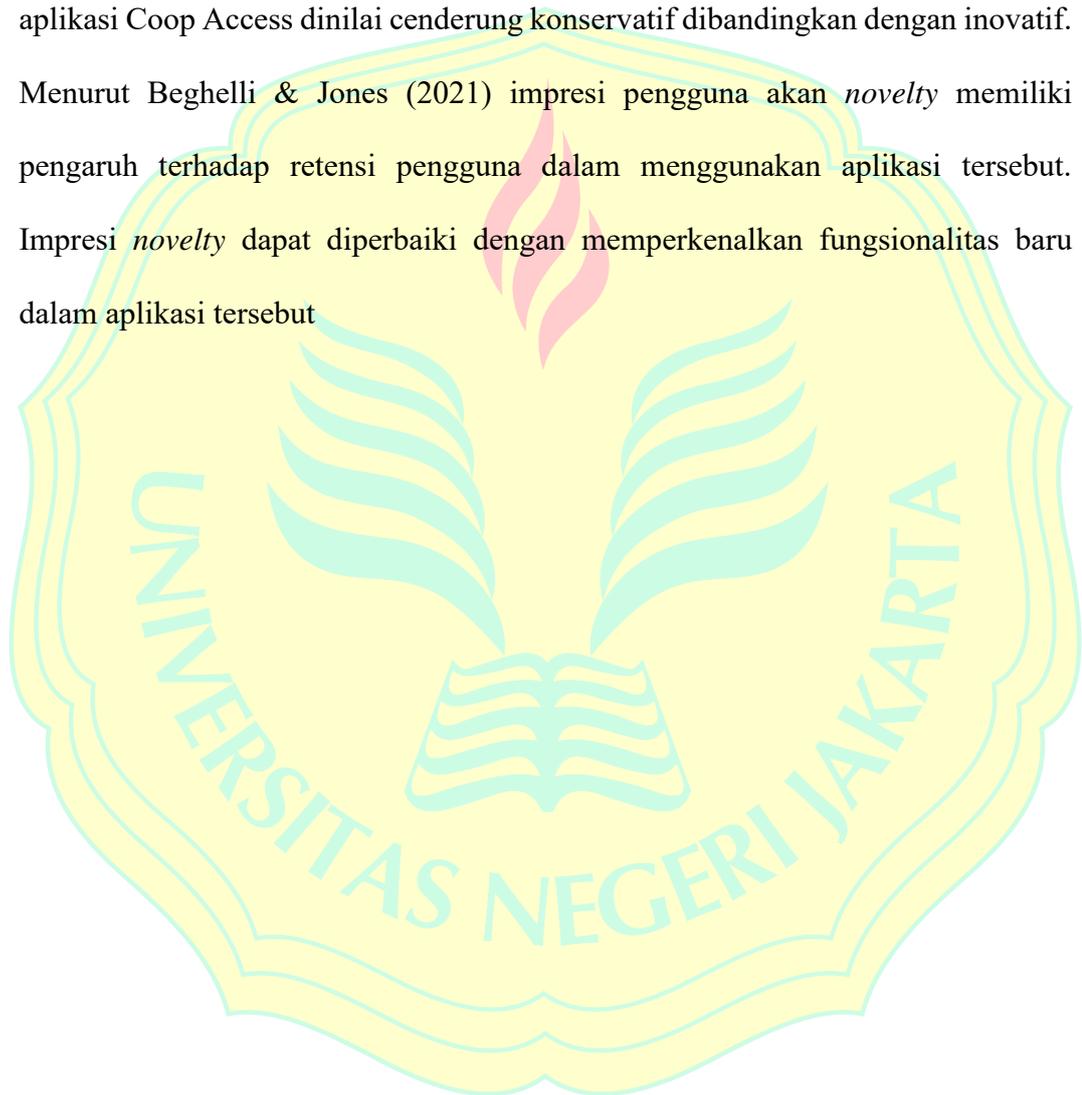
Seluruh responden yang mengikuti proses survei ini masuk ke dalam kategori sampel yang dibutuhkan untuk penelitian ini. Selain itu ditemukan bahwa

mayoritas dari sampel penelitian ini masuk ke dalam kelompok usia lanjut. Sebanyak 81,3% sampel yang di ambil pada penelitian ini berusia 50 tahun ke atas. Kondisi ini juga terjadi di banyak koperasi di Indonesia, dilansir dari Kompas.com anggota koperasi di Indonesia di dominasi oleh golongan *baby boomer* (usia 60 tahun-78 tahun) dan salah satu penyebabnya adalah karena koperasi dinilai kurang menarik bagi golongan pemuda (Putra, 2022). Menurut Lee et al. (2019) pengguna aplikasi yang berusia lanjut cenderung tidak nyaman dalam mengoperasikan aplikasi. Fakta tersebut memungkinkan terjadinya korelasi antara besarnya kelompok pengguna lanjut usia terhadap rendahnya hasil evaluasi dimensi *dependability*

Pada dimensi *stimulation* terdapat empat pertanyaan untuk mengukur dimensi tersebut. Hasil dari pengolahan data menunjukkan bahwa dimensi ini mendapatkan nilai rata – rata 1.25. Nilai tersebut apabila dibandingkan dengan tolok ukur, nilai tersebut masuk kedalam kategori di atas rata – rata. Berdasarkan tabel 4.20 aplikasi Coop Access memiliki indikasi bahwa aplikasi ini cenderung membosankan, tidak menarik, dan tidak memotivasi pengguna. Tabel 4.20 juga menunjukkan bahwa indikator kebermanfaatan aplikasi Coop Access hanya dinilai di atas rata – rata. Selaras dengan penelitian Kushendriawan et al. (2021), dimensi *stimulation* menunjukkan seberapa menyenangkan dan memotivasi layanan bagi pengguna.

Dimensi *novelty* memiliki empat pertanyaan untuk mengukur dimensi tersebut. Melalui pencarian nilai rata – rata hasil survei, dimensi ini mendapatkan nilai 0.79. Dengan menggunakan tolok ukur sebagai acuan evaluasi, dimensi ini

masuk kedalam kategori di atas rata – rata. Wijaya et al. (2021) menginterpretasikan bahwa kategori di atas rata – rata menunjukkan 25% dari data tolok ukur memiliki nilai lebih baik dibandingkan dengan kategori tersebut. Indikator dapat diprediksi, berdaya cipta, dan terdepan mendapatkan evaluasi di atas rata – rata. Namun aplikasi Coop Access dinilai cenderung konservatif dibandingkan dengan inovatif. Menurut Beghelli & Jones (2021) impresi pengguna akan *novelty* memiliki pengaruh terhadap retensi pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut. Impresi *novelty* dapat diperbaiki dengan memperkenalkan fungsionalitas baru dalam aplikasi tersebut



BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Evaluasi User Experience Aplikasi Coop Access dengan Menggunakan Metode UEQ (User Experience Questionnaire) pada Koperasi Simpan Pinjam” dapat ditarik kesimpulan bahwa aplikasi Coop Access memberikan manfaat dan kemudahan kepada pengguna dengan penjelasan rinci sebagai berikut:

- a) Berdasarkan hasil pengumpulan data, ditemukan bahwa pengguna aplikasi Coop Access didominasi oleh kelompok usia lanjut. 81,3% dari pengguna aplikasi Coop Access berusia 50 tahun ke atas.
- b) Berdasarkan hasil pengolahan data, dimensi *attractiveness* mendapatkan skor 1.6. Apabila dibandingkan dengan tolok ukur User Experience Questionnaire, nilai tersebut masuk kedalam kategori baik. Aspek yang ditanyakan pada dimensi ini adalah apakah aplikasi Coop Access menyenangkan, baik, menggembarakan, nyaman, atraktif, dan ramah pengguna. Evaluasi dari penelitian ini menggambarkan bahwa aplikasi Coop Access secara keseluruhan merupakan aplikasi yang memiliki impresi yang baik.
- c) Penelitian ini menemukan bahwa dimensi *perspicuity* pada aplikasi Coop Access memiliki nilai 1.76. Nilai tersebut apabila dibandingkan dengan tolok ukur User Experience Questionnaire, maka nilai tersebut masuk kedalam kategori baik. Berdasarkan analisis tersebut dapat dikatakan

bahwa aplikasi Coop Access merupakan aplikasi yang mudah untuk dipahami pengguna.

- d) Berdasarkan hasil pengolahan data, dimensi *efficiency* mendapatkan skor 1.67. Apabila dibandingkan dengan tolok ukur User Experience Questionnaire, nilai tersebut masuk kedalam kategori baik. Aspek yang ditanyakan pada dimensi ini adalah apakah aplikasi Coop Access cepat, efisien, praktis, dan terorganisasi. Evaluasi dari penelitian ini menggambarkan bahwa aplikasi Coop Access merupakan aplikasi yang mudah untuk digunakan oleh pengguna tanpa usaha yang sia – sia.
- e) Hasil dari analisis data menunjukkan bahwa aplikasi Coop Access memiliki nilai *dependability* sebesar 0.77. Nilai tersebut didapatkan melalui hasil penghitungan dari empat indikator yang menilai apakah aplikasi Coop Access dapat diprediksi, mendukung, aman, dan memenuhi ekspektasi. Apabila nilai *dependability* di evaluasi dengan membandingkan nilai tersebut dengan tolok ukur User Experience Questionnaire maka nilai tersebut masuk ke dalam kategori di bawah rata – rata. Dapat disimpulkan bahwa aplikasi Coop Access merupakan aplikasi yang cenderung tidak bisa diandalkan.
- f) Penelitian ini menemukan bahwa dimensi *stimulation* pada aplikasi Coop Access memiliki nilai 1.25. Nilai tersebut apabila dibandingkan dengan tolok ukur User Experience Questionnaire, maka nilai tersebut masuk kedalam kategori di atas rata – rata. Berdasarkan analisis tersebut dapat

dikatakan bahwa aplikasi Coop Access merupakan aplikasi yang hanya di atas rata – rata dalam membuat pengguna merasa senang dan termotivasi.

- g) Berdasarkan hasil pengolahan data, dimensi *novelty* mendapatkan skor 0.79. Apabila dibandingkan dengan tolok ukur User Experience Questionnaire, nilai tersebut masuk kedalam kategori di atas rata-rata. Aspek yang ditanyakan pada dimensi ini adalah apakah aplikasi Coop Access dapat diprediksi, berdaya cipta, terdepan, dan inovatif. Evaluasi dari penelitian ini menggambarkan bahwa aplikasi Coop Access merupakan aplikasi cenderung baik dalam segi inovasi dan kreatifitas

5.2 Implikasi

Implikasi teoretis yang digunakan dalam penelitian ini adalah evaluasi aplikasi *user experience* pada aplikasi Coop Access menggunakan metode User Experience Questionnaire. Evaluasi ini dilakukan karena belum adanya evaluasi serupa pada aplikasi Coop Access oleh karena itu implikasi teoretis dari penelitian ini adalah menyumbang kepada Koperasi Wanita Sejahtera informasi mengenai evaluasi *user experience* pengguna aplikasi Coop Access.

Implikasi praktis hasil evaluasi dari *user experience* aplikasi Coop Access menggunakan metode User Experience Questionnaire adalah apabila aplikasi Coop Access dapat memberikan manfaat dan kemudahan pada pengguna maka aplikasi Coop Access memerlukan peningkatan pelayanan aplikasi. Berikut ini merupakan rincian mengenai peningkatan yang perlu dilakukan oleh aplikasi Coop Access

Pertama, hal yang perlu menjadi perhatian utama adalah aspek *dependability* dari aplikasi Coop Access. Penelitian ini menilai bahwa pengguna aplikasi Coop Access masih kurang bisa mengandalkan layanan tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian terhadap dimensi *dependability* berada di bawah rata – rata. Hal tersebut apabila dibiarkan dapat berakibat pada turunnya retensi pengguna aplikasi Coop Access.

Kedua, aspek *dependability* yang di persepsikan buruk ini dapat ditingkatkan dengan memperbaiki keamanan. Rekomendasi yang peneliti dapat berikan adalah pengembang aplikasi harus berkomunikasi dengan pengguna tentang komitmen mereka untuk menjaga keamanan data pengguna. Selain itu, pengembang juga dapat memberikan penjelasan mengenai data apa saja yang disimpan oleh pengembang. Hal tersebut dapat meningkatkan rasa percaya pengguna terhadap aplikasi tersebut.

Ketiga, dimensi *user experience* yang masih bisa ditingkatkan kembali adalah dimensi *stimulation* dan *novelty*. Dari segi dimensi *stimulation* aplikasi Coop Access masih dianggap membosankan, tidak menarik, dan tidak memotivasi untuk digunakan. Oleh karena itu penting bagi pengembang untuk menjaga pengguna agar tetap ter-stimulasi untuk menggunakan aplikasi Coop Access. Hal ini dapat ditempuh dengan memperbaiki desain antarmuka aplikasi. Meskipun penilaian rata – rata dimensi *stimulation* masih berada di atas rata – rata, aplikasi Coop Access akan menjadi lebih baik apabila aspek *stimulation* ditingkatkan.

Keempat, dari segi dimensi *novelty* aplikasi Coop Access meskipun secara umum memiliki hasil penilaian di atas rata – rata, aplikasi Coop Access masih

dianggap sebagai aplikasi yang kurang inovatif. Peneliti berpendapat bahwa salah satu cara supaya pengguna memiliki impresi bahwa aplikasi Coop Access merupakan aplikasi yang inovatif adalah dengan mengimplementasikan fitur interaktif baru. Hal ini membolehkan pengguna untuk berinteraksi dengan aplikasi secara baru.

Salah satu hal yang dapat menjadi kekuatan utama dari aplikasi Coop Access adalah dimensi *attractiveness*. Penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi Coop Access menganggap aplikasi Coop Access merupakan aplikasi yang menarik. Ketertarikan tersebut perlu dijaga dengan tetap menyediakan pengguna layanan aplikasi yang konsisten. Mengingat mayoritas pengguna aplikasi Coop Access masuk ke dalam kelompok usia lanjut, pengembang harus menyusun langkah pengembangan dengan mempertimbangkan faktor tersebut

5.3 Keterbatasan Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian ini, peneliti pasti memiliki keterbatasan dalam menulis dan meneliti objek penelitian. Berikut ini adalah keterbatasan yang ada dalam penelitian ini:

- a) Penelitian ini hanya mengandalkan metode User Experience Questionnaire dalam mengevaluasi *user experience* tanpa mengimplementasikan metode lainnya
- b) Coop Access belum pernah melakukan evaluasi *user experience*. Hal tersebut membuat penelitian ini mengandalkan tolok ukur User Experience

Questionnaire untuk mengevaluasi baik buruknya *user experience* aplikasi Coop Access.

5.4 Rekomendasi Bagi Penelitian Berikutnya

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan judul “Evaluasi User Experience Aplikasi Coop Access dengan Menggunakan Metode UEQ (User Experience Questionnaire) pada Koperasi Simpan Pinjam” berikut ini adalah saran dan rekomendasi peneliti kepada penelitian serupa yang akan dilaksanakan selanjutnya

- a) Bagi penelitian selanjutnya yang akan mengevaluasi *user experience* dapat mengimplementasikan metode Usability Test atau menggabungkan metode User Experience Questionnaire dengan Usability Test. Menurut peneliti metode tersebut akan memberikan data mengenai *user experience* lebih dalam karena metode User Experience Questionnaire tidak menguji bagaimana pengguna menggunakan aplikasi secara langsung.
- b) Untuk penelitian yang akan mengevaluasi *user experience* aplikasi Coop Access dapat menggunakan penelitian ini sebagai tolok ukur tambahan. Apabila kedepannya evaluasi dapat dilaksanakan secara berkala, maka akumulasi data tersebut dapat bermanfaat untuk melihat apakah perubahan aplikasi berdampak pada *user experience*