



Evaluasi *User Experience* Aplikasi Coop Access Dengan Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire*

Riordan Jaka Rachmadi

Universitas Negeri Jakarta

Alamat: Jl. Rawamangun Muka, RT.11/RW.14, Rawamangun, Pulo Gadung, Kota Jakarta Timur,
Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13220

Korespondensi penulis: jdibariordan@email.com

Abstract. *This research aims to evaluate the user experience of Coop Access application users at Financial Cooperatives. This research is quantitative research. The method used to obtain primary data was to use a survey, then the data was processed using Data Analysis Tool Version 11. The population studied in this research were members of Koperasi Wanita Sejahtera who were users of the Coop Access application and numbered 166 subjects. Using the Slovin's formula, the number of samples used in this research was 117. The user experience dimension was divided into six indicators, namely attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation, and novelty. The results of descriptive statistical analysis show varied evaluation results for each dimension. The evaluation results for the attractiveness, perspicuity and efficiency dimensions obtained good evaluation results, while the stimulation and novelty dimensions received above average evaluation results. What needs to be of primary concern is the dependability dimension because this dimension has below average evaluation results. The conclusion obtained from this research is that the Coop Access application is an application that is considered to provide a good user experience but is still not reliable yet.*

Keywords: *User Experience, Evaluation, Cooperatives*

Abstrak. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengevaluasi *user experience* pengguna aplikasi Coop Access pada Koperasi Simpan Pinjam. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode yang digunakan untuk mendapatkan data primer adalah dengan menggunakan survey, kemudian data tersebut diproses menggunakan Data Analysis Tool Version 11. Populasi yang diteliti pada penelitian ini merupakan anggota Koperasi Wanita Sejahtera yang merupakan pengguna aplikasi Coop Access dan berjumlah sebanyak 166 subjek. Menggunakan rumus Slovin, jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 117. Variabel *user experience* dibagi menjadi enam indikator yaitu *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty*. Hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan hasil evaluasi variatif dari tiap dimensi. Hasil evaluasi dimensi *attractiveness*, *perspicuity*, dan *efficiency* mendapatkan hasil evaluasi baik, sedangkan dimensi *stimulation*, dan *novelty* mendapatkan hasil evaluasi diatas rata – rata. Yang perlu menjadi perhatian utama adalah dimensi *dependability* karena dimensi tersebut mendapatkan hasil evaluasi dibawah rata – rata. Kesimpulan yang didapat dari penelitian ini adalah aplikasi Coop Access merupakan aplikasi yang dianggap memberikan pengalaman pengguna yang baik, akan tetapi masih belum bisa diandalkan.

Kata kunci: *User Experience, Evaluasi, Koperasi*

PENDAHULAUN

Sesuai dengan *undang undang nomor 25 tahun 1992 tentang perkoperasian* (Indonesia), koperasi merupakan organisasi bisnis demokratis yang dimiliki dan dijalankan oleh seluruh anggotanya. Sayangnya, koperasi simpan pinjam di Indonesia sedang berada dibawah bayang – bayang persepsi buruk oleh masyarakat. Parwati & Kusyana (2023) melaporkan nasabah koperasi simpan pinjam memiliki beberapa keluhan, salah satunya adalah

pegawai koperasi yang kurang profesional. Persepsi buruk tersebut merupakan tantangan terbesar koperasi simpan pinjam saat ini.

Demi menciptakan koperasi yang dapat bersaing di pasar bebas, maka koperasi perlu mengadaptasi strategi bisnis yang baik. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan membuat perusahaan berorientasi pada konsumen (Ali et al., 2021). Setiawati., et al. (2022) berpendapat bahwa teknologi informasi dapat meningkatkan kelincahan bisnis dalam beroperasi. Hal ini sangat membantu bisnis untuk tetap bertahan di dalam lingkungan yang tidak pasti seperti terjadinya pandemi. Di sisi lain, pelanggan akan mudah bertransaksi dan berinteraksi dengan bisnis yang sudah mengaplikasikan teknologi informasi

Saat ini, lembaga finansial konvensional sedang gencar melakukan digitalisasi. Salah satu langkah dari digitalisasi yang diambil oleh lembaga finansial konvensional adalah dengan memperkenalkan layanan melalui aplikasi m-banking. Namun di Indonesia, digitalisasi masih jarang dilakukan oleh koperasi. Menurut laporan Menteri Koperasi dan UKM pada tahun 2020 hanya 0,73% koperasi yang telah mengadopsi sistem digital. Koperasi Wanita Sejahtera dalam upaya mereka untuk meningkatkan kualitas pelayanan konsumen mengadopsi aplikasi m-banking yang disebut Coop Access pada November 2021. Aplikasi Coop Access merupakan aplikasi m-banking yang dikembangkan oleh PT. Indonesia Payment Incorporated untuk koperasi simpan pinjam. Saat ini sudah ada 166 anggota Koperasi Wanita Sejahtera yang didaftarkan sebagai pengguna aplikasi Coop Access. Aplikasi ini dapat di unduh di Google Play Store dan bisa dioperasikan menggunakan gawai Android maupun iOS

Setelah lebih dari satu tahun Koperasi Wanita Sejahtera memperkenalkan aplikasi Coop Access kepada anggotanya, informasi akurat mengenai persepsi anggota Koperasi Wanita Sejahtera akan aplikasi Coop Access menjadi penting untuk diketahui oleh pengurus. Gautam & Bhimavarapu (2022) berpendapat bahwa dalam menjalankan bisnis diperlukan pengambilan kebijakan berdasarkan pada data. Untuk menelaah lebih dalam lagi mengenai sentimen pengguna aplikasi Coop Access, peneliti melakukan pra riset yang dilakukan kepada anggota Koperasi Wanita Sejahtera yang menggunakan aplikasi Coop Access. Pra riset dilaksanakan dengan mengumpulkan kritik dan saran pengguna aplikasi Coop Access. Pertanyaan yang diberikan bertujuan untuk menelaah secara umum bagaimana pengguna Coop Access melihat aplikasi tersebut. Peneliti berhasil mengumpulkan 24 responden dan masing – masing responden memiliki masukan yang berbeda mulai dari komplain akan fitur yang tidak bisa diakses, harapan supaya dilakukan lebih banyak promo *cashback*, hingga pengguna yang sulit untuk memahami cara pemakaian aplikasi tersebut.

Hal tersebut menimbulkan pertanyaan mengenai indikator apa yang bisa mengukur fenomena tersebut. Salah satu cara untuk mengukur pengalaman pengguna aplikasi adalah dengan mengukur *user experience*. Kushendriawan et al (2021) berpendapat bahwa *User Experience* sebagai persepsi dan respon seseorang yang berasal dari penggunaan atau ekspektasi penggunaan dari sebuah produk, sistem, atau layanan. Evaluasi *user experience* pengguna aplikasi Coop Access penting dilaksanakan karena beberapa hal. Schrepp et al (2017) berpendapat bahwa evaluasi *user experience* menilai kemudahan pengguna dalam menggunakan layanan. Evaluasi tersebut dapat digunakan oleh pengembang dalam mengidentifikasi bagian dari aplikasi yang menyulitkan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi tersebut.

Menurut Wijaya et al (2019) evaluasi *user experience* dapat memberikan gambaran mengenai respon pengguna terhadap aplikasi yang di evaluasi. Respon yang diukur dapat mengindikasikan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut. Tingkat kepuasan pelanggan merupakan aset penting yang harus dipantau karena pengetahuan akan kepuasan pelanggan dapat memberikan keunggulan kompetitif bagi pengembang aplikasi (Hamzah & Shamsudin, 2020). Hal tersebut bisa dicapai apabila pengembang selalu melakukan inovasi dengan data mengenai kepuasan pelanggan sebagai acuan. Data mengenai *user experience* tersebut secara umum dapat dimanfaatkan sebagai acuan untuk mengembangkan layanan. Selain itu, evaluasi *user experience* secara reguler dapat membantu operator aplikasi untuk menjaga retensi pengguna (Kushendriawan et al., 2021). Oleh karena itu data mengenai *user experience* menjadi sangat penting untuk diketahui oleh pengelola aplikasi.

Salah satu metode untuk mengukur *user experience* adalah dengan menyebarkan User Experience Questionnaire (UEQ). UEQ merupakan kuesioner untuk mengukur impresi subjektif pengguna akan pengalaman pengguna (*user experience*) terhadap suatu produk (Schrepp et al., 2017). Metode ini dinilai sebagai metode yang lebih simpel dalam mengukur pengalaman pengguna dibandingkan dengan *usability test*.

KAJIAN TEORITIS

Layanan yang baik, adalah layanan yang dapat digunakan dengan penggunanya dengan lancar tanpa ada masalah dan baik buruknya sebuah layanan dapat direfleksikan oleh *User Experience* para pengguna. Azizah et al (2021) berpendapat bahwa *User Experience* adalah konsep yang menggambarkan pengalaman subjektif pengguna dalam berinteraksi dengan teknologi. Dalam hal ini, teknologi yang dimaksud adalah teknologi yang membantu bisnis

atau organisasi melayani penggunanya. Menurut Saleh et al (2021) *user experience* yang baik merupakan aspek krusial untuk mempertahankan retensi pengguna aplikasi.

Menurut Sabunkuze & Arakaza, (2021) *User Experience* adalah suatu konsep yang mengedepankan prinsip kegunaan (*Usability*) dengan tujuan untuk memberikan karakteristik interaksi yang terhubung dengan pembelajaran emosional tentang hubungan secara generik terhadap hal seperti kesenangan, inovasi dan masih banyak lagi. Akan tetapi, Tullis et al (2013) berpendapat bahwa istilah kegunaan (*Usability*) dan *User Experience* merupakan dua hal yang tidak bisa disamakan. Konsep kegunaan dianggap sebagai kemampuan pengguna untuk melakukan tugas secara sukses, seperti dapat menavigasi layanan, dapat mengakses fitur - fitur layanan, dan sebagainya. Disisi lain, *user experience* mengambil perspektif yang lebih luas dengan melihat interaksi, pendapat, perasaan, dan persepsi pengguna terhadap layanan tersebut.

User Experience Questionnaire merupakan kuesioner untuk mengukur impresi subjektif pengguna akan pengalaman pengguna (*user experience*) terhadap suatu produk (Schrepp et al., 2017). Tujuan utama dari kuesioner ini adalah untuk mengukur *user experience* secara cepat dengan cara yang mudah dan segera selagi mencakup impresi yang komprehensif dari produk atau layanan yang digunakan oleh pengguna. Selain itu kuesioner ini di desain untuk kompatibel dengan banyak layanan yang relevan. User Experience Questionnaire terdiri dari 26 pertanyaan yang mencakup 6 skala penilaian. menilai 6 skala user experience yaitu attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation, dan novelty. Metode ini menggunakan *semantic differential scale* 7 poin untuk menentukan nilai dari jawaban yang diberikan oleh responden.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, populasi yang diambil adalah anggota aktif Koperasi Wanita Sejahtera yang menggunakan aplikasi Coop Access. Populasi yang diteliti berada di daerah kota Bekasi, Jawa Barat. Rentang umur populasi yang diteliti adalah umur 19-75, selain itu anggota Koperasi Wanita Sejahtera sebagian besar adalah perempuan dan sebagian kecil lainnya adalah laki laki. Total pengguna aplikasi Coop Access berjumlah 166 pengguna. Peneliti menggunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel dengan *confidence rate* sebesar 95% dan *margin of error* sebesar 5%. Dari penghitungan menggunakan rumus Slovin maka, sampel yang dibutuhkan pada penelitian ini sebanyak 117 pengguna.

Untuk mendapatkan data numerik, peneliti akan menggunakan metode survei. Metode survei adalah teknik penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data dan mengumpulkan informasi dari sampel individu atau suatu populasi. Penelitian ini berbentuk survey dengan pendekatan *cross-sectional*. Pendekatan *cross-sectional* merupakan pengumpulan data dari banyak individu berbeda pada waktu yang sama. Metode *sampling* yang akan digunakan oleh peneliti adalah metode *convenience sampling*. Google Form akan digunakan sebagai media untuk menyebarkan survey kepada responden

Peneliti menggunakan analisis deskriptif sebagai teknik analisis data pada penelitian ini. Hal ini berfungsi sebagai landasan untuk analisis lebih lanjut dan dapat memberikan wawasan berharga mengenai sifat data sebelum pemodelan atau pengujian hipotesis yang lebih kompleks. Data yang didapat oleh peneliti akan diproses menggunakan Data Analysis Tool. Instrumen ini menggunakan aplikasi *spreadsheet editor* sebagai aplikasi untuk memproses data yang telah dikumpulkan. Instrumen tersebut dipilih oleh peneliti karena Data Analysis Tool Version 11 merupakan instrument yang digunakan oleh penelitian terdahulu mengenai *user experience* yang menggunakan metode User Experience Questionnaire.

Tabel 1. 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).

Teknik yang dipakai untuk melakukan uji validitas adalah dengan teknik Pearson Product Moment Correlation. 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 di atas semua variabel yang diuji dikatakan valid

Tabel 2. 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).

Teknik uji reliabilitas yang dipakai dalam penelitian ini adalah teknik Cronbach's Alpha. Seperti dilihat pada tabel di atas, masing – masing indikator memiliki nilai di atas 0,6. Oleh karena itu indikator yang diuji pada uji reliabilitas ini dapat dikatakan reliabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengambil tempat di Koperasi Wanita Sejahtera. Koperasi Wanita Sejahtera merupakan koperasi simpan pinjam dengan kantor pusat yang beralamat di Perumahan Taman Cikunir Indah, Blok E5, No. 18, RT.003/RW.011, Jaka Mulya, Bekasi Selatan, Kota Bekasi, 17146. Proses pengambilan data dilaksanakan pada rentang waktu tanggal 8 Januari 2024 hingga 15 Januari 2024 dengan menggunakan media Google Form. Data yang diambil pada penelitian ini 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 di dominasi oleh kalangan usia lanjut.

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 3. 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).

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 3 menunjukkan indikasi bahwa aplikasi Coop Access sangat menyenangkan dan terlihat baik. Tabel 3 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 4.1 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 4.1 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 4.1 menunjukkan indikasi bahwa aplikasi Coop Access sangat menghalangi pengguna dan tidak aman. Tabel 3 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.

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 3 aplikasi Coop Access memiliki indikasi bahwa aplikasi ini cenderung membosankan, tidak menarik, dan tidak memotivasi pengguna. Tabel 3 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

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil evaluasi dari *user experience* aplikasi Coop Access menggunakan metode User Experience Questionnaire adalah aplikasi Coop Access memerlukan peningkatan pelayanan aplikasi. 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.

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.

Selain itu 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.

Kemudian 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

Dalam melaksanakan penelitian ini, peneliti pasti memiliki keterbatasan dalam menulis dan meneliti objek penelitian. Penelitian ini hanya mengandalkan metode User Experience Questionnaire dalam mengevaluasi user experience tanpa mengimplementasikan metode lainnya. Selain itu, 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.

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.

DAFTAR REFERENSI

Alejandra Beghelli & Sara Jones (2022) What an original app! : a study on the novelty of software products, *International Journal of Design Creativity and Innovation*, 10:2, 101-122, DOI: [10.1080/21650349.2021.1997649](https://doi.org/10.1080/21650349.2021.1997649)

Benyon, D. (2019). *Designing User Experience*. Pearson Educación.

Chin Chin Lee, Sara J Czaja, Jerad H Moxley, Joseph Sharit, Walter R Boot, Neil Charness, Wendy A Rogers, *Attitudes Toward Computers Across Adulthood From 1994 to 2013*, *The Gerontologist*, Volume 59, Issue 1, February 2019, Pages 22–33, <https://doi.org/10.1093/geront/gny081>

- Darsanto, & Kaiman Maulidani, M. (2023). ANALISIS USER EXPERIENCE APLIKASI REGSOSEK PADA BADAN PUSAT STATISTIK INDRAMAYU MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE. *NUANSA INFORMATIKA*, 17(2), 1–9. <https://doi.org/10.25134/ilkom.v17i2.8>
- Golzar, Jawad & Tajik, Omid & Noor, Shagofah. (2022). Convenience Sampling. 1. 72-77. 10.22034/ijels.2022.162981.
- Hinderks, Andreas & Schrepp, Martin & Domínguez Mayo, Francisco José & Escalona, M.J. & Thomaschewski, Jörg. (2019). Developing a UX KPI based on the User Experience Questionnaire. *Computer Standards & Interfaces*. 65. 10.1016/j.csi.2019.01.007.
- Intanny, V. A., Widiyastuti, I., & Perdani, M. D. K. (2018). Pengukuran Kebergunaan dan Pengalaman Pengguna Marketplace Jogjaplaza.id. *Journal Pekommas*, 3(2), 117. <https://doi.org/10.30818/jpkm.2018.2030201>
- Kemp, Sarah & Hort, Joanne & Hollowood, T. (2018). Descriptive Analysis in Sensory Evaluation. 10.1002/9781118991657
- Kushendriawan, M. A., Santoso, H. B., Putra, P. O. H., & Schrepp, M. (2021). Evaluating User Experience of a Mobile Health Application Halodoc using User Experience Questionnaire and Usability Testing. *Jurnal Sistem Informasi (Journal of Information System)*, 17(1), 58-71
- Lohr, S.L. (2021). Sampling: Design and Analysis (3rd ed.). *Chapman and Hall/CRC*. <https://doi.org/10.1201/9780429298899>
- Nisah, Azizah & Ajie, Hamidillah & Widodo, Widodo. (2021). PERANCANGAN BERBASIS USER EXPERIENCE PADA MODUL ADMIN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA. *PINTER : Jurnal Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer*. 5. 56-64. 10.21009/pinter.5.2.9.
- Pangestu, Kevin K., Suryanto Tri Lathif M., Pratama, Arista (2023). USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ) SEBAGAI METODE PENGUKURAN EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA VIRTUAL CAMPUS TOUR UPN. *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*, 442-451.
- Ratmoko, E., & Pakereng, M. (2022). ANALISIS USER EXPERIENCE MAHASISWA TERHADAP SISTEM INFORMASI SIASAT MENGGUNAKAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE. *Jurnal Teknik Informasi Dan Komputer (Tekinkom)*, 5(1), 11–18. <https://doi.org/10.37600/tekinkom.v5i1.498>
- Saleh, A. M., Abuaddous, H. Y., Enaizan, O., & Ghabban, F. (2021). User experience assessment of a COVID-19 tracking mobile application (AMAN) in Jordan. *Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science*, 23(2), 1120. <https://doi.org/10.11591/ijeecs.v23.i2.pp1120-1127>
- Schrepp, M., Hinderks, A., & Thomaschewski, J. (2017). Construction of a Benchmark for the User Experience Questionnaire (UEQ). *International Journal of Interactive Multimedia and Artificial Intelligence*, 4, 40-44.

- Schrepp, Martin & Hinderks, Andreas & Thomaschewski, Jörg. (2014). Applying the User Experience Questionnaire (UEQ) in Different Evaluation Scenarios. *International Journal of Interactive Multimedia and Artificial Intelligence* 383-392. 10.1007/978-3-319-07668-3_37.
- Wang X, Cheng Z. Cross-Sectional Studies: Strengths, Weaknesses, and Recommendations. *Chest*. 2020 Jul;158(1S):S65-S71. doi: 10.1016/j.chest.2020.03.012.
- Wijaya, I. N. S. W., Santika, P. P., Iswara, I. B. A. I., & Arsana, I. N. A. (2021). Analisis dan Evaluasi Pengalaman Pengguna PaTik Bali dengan Metode User Experience Questionnaire (UEQ). *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 8(2), 217. <https://doi.org/10.25126/jtiik.2020762763>
- Yu, Qi & Che, Xiaoping & Ma, Siqi & Pan, Shirui & Yang, Yuxiang & Xing, Weiwei & Wang, Ximeng. (2018). A Hybrid User Experience Evaluation Method for Mobile Games. *IEEE Access*. 6. 10.1109/ACCESS.2018.2859440.
- Zhafirah, Yumna & Kamal, Irsyad. (2023). User Experience (Ux) Analysis on New Livin' by Mandiri Application in Jabodetabek Using User Experience Questionnaire. *International Journal of Management and Business Economics*. 1. 148-154. 10.58540/ijmebe.v1i3.200.