

MAXIM APPLICATION USER SATISFACTION ANALYSIS USING THE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE METHOD

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MAXIM MENGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE*

M. Rido Rizki¹, M. Rudi Sanjaya^{2*}, Dedy Kurniawan³, Apriansyah Putra⁴
^{1,2,3,4}Universitas Sriwijaya, Jl. Raya Palembang - Prabumulih No.KM. 32
*mridorizki@gmail.com*¹, *m.rudi.sjy@ilkom.unsri.ac.id*²,
*dedykurniawan@unsri.ac.id*³, *apriansyah@unsri.ac.id*⁴

Abstract - *This research aimed to explore the user experience of the Maxim application in Palembang City using the User Experience Questionnaire (UEQ) method. As the need for flexible and affordable online transportation increases in big cities, applications like Maxim are becoming people's top choice. Despite having competitive rates, Maxim often gets mixed reviews from users. This study focused on measuring user satisfaction based on UEQ variables, namely attractiveness, efficiency, clarity, reliability, stimulation, and novelty, involving 206 respondents. The outcomes of the research reveal that users generally have a positive experience on aspects of attractiveness, clarity, and efficiency, but the values on novelty, stimulation, and reliability are still low, indicating room for improvement. This outcomes is expected to be a reference for Maxim developers in optimizing the quality of applications to meet the needs of users in Palembang, as well as providing guidance for similar application providers in improving the user experience.*

Keywords – *Maxim App, User Experience, UEQ, online transportation, Palembang.*

Abstrak - Penelitian ini ditujukan guna mengeksplorasi pengalaman pengguna aplikasi Maxim di Kota Palembang melalui penggunaan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). Seiring meningkatnya kebutuhan transportasi online yang fleksibel dan terjangkau di kota-kota besar, aplikasi seperti Maxim menjadi pilihan utama masyarakat. Meskipun memiliki tarif yang kompetitif, Maxim kerap mendapatkan ulasan beragam dari pengguna. Penelitian ini berfokus pada mengukur kepuasan pengguna berdasarkan variabel UEQ, yakni daya tarik, efisiensi, kejelasan, ketepatan, stimulasi, serta kebaruan, dengan melibatkan 206 responden. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pengguna umumnya memiliki pengalaman positif pada aspek daya tarik, kejelasan, dan efisiensi, tetapi nilai pada kebaruan, stimulasi, dan ketepatan masih rendah, menunjukkan ruang untuk peningkatan. Hasil ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengembang Maxim dalam mengoptimalkan kualitas aplikasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna di Palembang, serta memberikan panduan bagi penyedia aplikasi serupa dalam meningkatkan pengalaman pengguna.

Kata Kunci – *Aplikasi Maxim, Pengalaman Pengguna, UEQ, Transportasi Online, Palembang.*

I. PENDAHULUAN

Peningkatan penggunaan kendaraan bermotor secara tidak langsung dipengaruhi oleh kemajuan teknologi dan inovasi. Menurut laporan Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah kendaraan bermotor bertambah sebanyak 136,13 juta unit pada tahun 2020 hingga 2021. Hal ini menunjukkan bahwa permintaan terhadap sarana transportasi terus mengalami peningkatan [1]. Hal tersebut menyebabkan banyak timbulnya perusahaan yang melakukan penyediaan jasa transportasi online. Di samping membantu mengurangi kemacetan, langkah ini menyediakan alternatif untuk menavigasi lalu lintas yang padat, memungkinkan akses cepat ke lokasi-lokasi yang sukar dijangkau dengan cara konvensional. Sekarang ini, berlangsung revolusi kreatif dalam sektor transportasi yang didorong dengan perkembangan teknologi [2]. Dengan munculnya berbagai tantangan di sektor transportasi, semakin banyak profesional di bidang jasa transportasi yang berlomba-lomba menciptakan solusi inovatif untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Penyedia layanan harus menyediakan layanan berkualitas tinggi dan inovatif untuk memastikan kepuasan pelanggan serta mempertahankan daya saing terhadap penyedia layanan alternatif yang sebanding [3]. Perusahaan sering kali berupaya mempertahankan penggunaannya tanpa batas waktu; namun, mencapai tujuan ini menjadi tantangan dalam persaingan bisnis yang ketat saat ini, ditandai oleh perubahan cepat dalam preferensi pelanggan, langkah pesaing, dan berbagai faktor lainnya. Kondisi dinamis ini menuntut penyedia transportasi online untuk merumuskan strategi yang mampu mendukung pengembangan pengguna secara berkelanjutan [4].

PT Teknologi Perdana Indonesia adalah salah satu perusahaan penyedia jasa layanan transportasi dengan meluncurkan aplikasi Maxim. Aplikasi Maxim adalah inovasi baru sekaligus pesaing di sektor transportasi online. Aplikasi ini banyak dibicarakan di media sosial karena tarifnya yang terjangkau, terutama di kalangan pengemudi dan pelanggan [5]. Maxim menawarkan berbagai layanan, termasuk pesan antar makanan, ojek online, dan layanan pengiriman umum, dengan total 12 layanan yang tersedia bagi pengguna. Sejak diluncurkan, aplikasi Maxim telah diunduh sekitar 10 juta kali. Salah satu keunggulan Maxim adalah biaya layanannya yang relatif murah. Meskipun demikian, aplikasi ini juga menerima banyak ulasan negatif dari pengguna [6].

Analisis kepuasan pelanggan merupakan salah satu elemen krusial dalam penilaian kinerja suatu produk atau layanan [7]. Kepuasan juga sangat dipengaruhi oleh inovasi dan diferensiasi yang ditawarkan oleh suatu layanan [8]. Misalnya, dalam kasus aplikasi transportasi online, fitur-fitur seperti kemampuan untuk melacak perjalanan secara real-time, metode pembayaran yang fleksibel, serta opsi layanan tambahan seperti pengantaran makanan atau barang dapat menjadi faktor pembeda yang meningkatkan kepuasan pelanggan [9].

Sejalan dengan hal tersebut, beberapa penelitian terdahulu telah membahas pengalaman pengguna pada aplikasi transportasi online, seperti yang dilakukan oleh [10] membahas perbedaan pengalaman pengguna pada aplikasi Gojek dan Grab di Yogyakarta. Penelitian ini melibatkan penggunaan metode User Experience Questionnaire (UEQ) guna menjalankan evaluasi terkait pengalaman pengguna, dan menunjukkan bahwa meskipun kedua aplikasi tersebut memiliki nilai positif pada berbagai aspek, terdapat perbedaan signifikan dalam variabel seperti *perspicuity* dan *novelty*. Meskipun hasil penelitian ini memberikan wawasan penting terkait pengalaman pengguna pada aplikasi transportasi online, penelitian tersebut tidak secara spesifik menyoroti aplikasi Maxim, yang memiliki karakteristik pengguna dan pasar yang berbeda, khususnya di Palembang.

Penelitian lainnya oleh [11] menggunakan metode UEQ untuk mengevaluasi aplikasi Maxim pada skala nasional, dengan hasil yang cukup positif pada aspek perspicuity, namun masih terdapat ruang untuk perbaikan pada aspek lainnya seperti efficiency dan dependability. Penelitian tersebut belum mengeksplorasi konteks lokal di Palembang, yang memiliki dinamika pengguna dan kondisi transportasi yang berbeda. Sehingga, penelitian ini akan memperluas studi yang telah ada dengan memberikan fokus khusus pada pengguna aplikasi Maxim di Palembang, guna mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna di wilayah ini.

Meskipun aplikasi Maxim memiliki banyak pengguna, aplikasi ini juga kerap menerima ulasan beragam yang menunjukkan adanya aspek layanan yang masih perlu ditingkatkan. Beberapa ulasan menyebutkan aspek kebaruan layanan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan, efisiensi yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Hal tersebut selaras akan penelitian yang dijalankan oleh [12] yang menunjukkan bahwa pengguna aplikasi Maxim memberikan skala yang cukup buruk untuk aspek daya tarik, kejelasan, efisiensi, stimulasi, dan kebaruan. Ketidakpuasan ini menunjukkan adanya potensi perbaikan dalam meningkatkan pengalaman pengguna (*user experience*) agar dapat bersaing secara optimal dengan aplikasi transportasi online lainnya. Penelitian ini akan menganalisa aplikasi Maxim guna mengidentifikasi apakah aplikasi Maxim sudah memberikan pengalaman pengguna yang baik, serta variabel *user experience* apa saja yang mendapatkan respons positif dari pengguna aplikasi Maxim di Kota Palembang. Penelitian ini difokuskan pada pengguna aplikasi Maxim di Kota Palembang dikarenakan beberapa faktor kontekstual yang membedakan karakteristik pengguna di kota ini dibandingkan kota lain. Palembang, sebagai kota besar di Sumatra Selatan, memiliki tingkat mobilitas masyarakat yang tinggi dan terus mengalami peningkatan jumlah kendaraan bermotor. Sesuai data Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah kendaraan bermotor di Kota Palembang mengalami kenaikan tiap tahunnya, dimana puncaknya pada tahun 2023 jumlah kendaraan bermotor di Kota Palembang berada di angka 558 ribu unit kendaraan [13]. Angka ini cukup tinggi jika dibanding beberapa kota lainnya yang ada di Sumatra Selatan. Kenaikan ini mengindikasikan tingginya permintaan akan sarana transportasi yang lebih fleksibel, cepat, dan terjangkau, sehingga layanan transportasi online seperti Maxim menjadi suatu opsi utama masyarakat dalam memenuhi kebutuhan mobilitas harian mereka. Oleh karena itu, memfokuskan penelitian pada pengguna Maxim di Palembang menjadi relevan karena karakteristik sosial-ekonomi ini dapat memberikan gambaran mengenai persepsi dan tingkat kepuasan terhadap layanan Maxim yang mungkin berbeda dari pengguna di kota lain.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini mengajukan hipotesis bahwa *pengguna aplikasi Maxim di Kota Palembang merasa puas dalam aspek daya tarik, efisiensi, dan kejelasan, namun memiliki tingkat kepuasan yang lebih rendah pada aspek kebaruan dan ketepatan*. Penelitian ini ditujukan guna menjalankan analisis terkait pengaruh variabel-variabel dalam metode *User Experience Questionnaire* (UEQ), yakni daya tarik, efisiensi, kejelasan, ketepatan, stimulasi, serta kebaruan, terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi Maxim di Kota Palembang. Penelitian ini berpendekatan kuantitatif melalui metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) sebagai instrumen pengumpulan data. Metode ini dipilih karena UEQ memungkinkan pengukuran pengalaman pengguna dari beberapa aspek penting yang mencerminkan kualitas interaksi pengguna dengan aplikasi. Data yang terkumpul dianalisis dengan penggunaan UEQ Data Analysis Tool untuk memperoleh nilai rata-rata dan varians tiap aspek yang diukur.

Peneliti menggunakan user experience quistionnaire (UEQ) pada penelitian ini dikarenakan metode ini dianggap dapat memberi hasil pengukuran yang mendalam terkait pengalaman pengguna. UEQ memungkinkan pengukuran pengalaman pengguna dari beberapa aspek, seperti daya tarik, efisiensi, kejelasan, ketepatan, stimulasi, serta kebaruan [14]. Penelitian ini memberi kontribusi penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Maxim di Kota Palembang. Melalui penggunaan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ), penelitian ini tidak hanya mengevaluasi pengalaman pengguna, tetapi juga memberikan rekomendasi untuk perbaikan layanan aplikasi transportasi online yang efisien. Temuan penelitian harapannya tidak hanya dijadikan masukan untuk pengembang aplikasi Maxim, tetapi juga bermanfaat bagi industri transportasi online secara keseluruhan dengan menunjukkan bagaimana peningkatan aspek tertentu, seperti daya tarik dan efisiensi, dapat menghasilkan peningkatan kepuasan pengguna.

II. SIGNIFIKANSI STUDI

A. Studi Literatur

User experience merupakan persepsi pengguna terhadap aplikasi yang digunakan, mengacu pada tingkat perasaan yang dialami pengguna ketika membandingkan ekspektasi terhadap suatu produk atau sistem [15]. Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai respons emosional positif yang dihasilkan saat kinerja sebuah produk ataupun layanan melampaui atau memenuhi harapan pengguna. Penelitian terkait *user experience* aplikasi transportasi online dilakukan oleh Khuntari dengan objek aplikasi Gojek dan Grab menggunakan metode *user experience questionnaire* (UEQ), penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa aplikasi Gojek mendapat nilai *user experience* yang lebih tinggi pada aspek *perpicuity* dan *novelty*, sementara aplikasi Grab mendapat nilai *user experience* lebih tinggi pada aspek *efficiency* dan *dependability* [16]. Penelitian serupa juga dilakukan oleh Azzahrah dengan tujuan mengetahui tingkat kualitas layanan pada aplikasi Maxim dengan menggunakan metode *servqual*, pada penelitian ini didapatkan hasil bahwa terdapat 5 hipotesis yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Maxim secara positif namun tidak signifikan [17]. Sesuai penelitian terdahulu yang telah dilakukan, maka penelitian ini akan melakukan analisis terhadap aplikasi Maxim dengan guna mengidentifikasi apakah aplikasi Maxim telah memberikan pengalaman pengguna yang baik, serta variabel *user experience* apa saja yang mendapat respons positif dari pengguna aplikasi Maxim di Kota Palembang. Hasil penelitian ini harapannya bisa memberi wawasan untuk pengembang aplikasi Maxim dalam mencapai peningkatan kualitas layanan jika pengguna mengalami ketidakpuasan. Penelitian ini juga harapannya bisa dijadikan referensi untuk pengembangan aplikasi serupa di masa depan.

B. Bahan Penelitian

Data hasil dari kuesioner yang terkumpul dari pengguna Aplikasi Maxim pada masyarakat Kota Palembang digunakan untuk bahan penelitian ini. Data yang didapat tersebut kemudian dianalisis dan diolah menggunakan *Tools* yang disediakan oleh *User Experience Questionnaire* yaitu *Data Analysis Tools* yang berformat Microsoft Excel, DAT yang digunakan adalah versi 12.

C. Metode Penelitian

Metode penelitian ini dilaksanakan di Universitas Sriwijaya, Sumatera Selatan,, dengan tujuan menjalankan evaluasi terkait Pengalaman Pengguna (*User Experience*) pada aplikasi Maxim menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif, yakni datanya dikumpulkan dan dijalankan analisis berbentuk angka untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi ulasan buruk aplikasi Maxim. Pengumpulan data dijalankan melalui kuesioner yang disebarluaskan secara daring dengan penggunaan platform Google Form, mencakup 26 item pertanyaan yang dirancang berdasarkan enam dimensi utama UEQ, yakni daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, serta kebaruan [18]. Sampel diambil dengan metode *Non-probability Sampling* untuk memilih sample berdasarkan kriteria tertentu [19] menggunakan teknik *Quota Sampling*, menargetkan minimal 100 responden yang merupakan pengguna aplikasi Maxim di Palembang.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengukuran pengalaman pengguna Aplikasi Maxim pada masyarakat Kota Palembang dijalankan dengan *User Experience Questionnaire* (UEQ). Jumlah responden yang mengisi kuesioner adalah 228 Responden. Perhitungan dan analisis data dilakukan melalui *UEQ Data Analysis Tools* dengan format microsoft excel.

A. Karakteristik Responden

Karakteristik partisipan responden yang secara aktif menggunakan aplikasi Maxim dibagi dalam 5 kategori, yaitu jenis kelamin, usia, pekerjaan, alamat, dan lama penggunaan aplikasi Maxim.

1. Jenis Kelamin

Persentase responden dengan karakteristik jenis kelamin terlihat melalui Tabel 1. dengan hasil responden didominasi oleh perempuan sebanyak 56,1% atau sebanyak 128 orang.

TABEL I.
RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN

Jenis Kelamin	Jumlah Responden
Laki-Laki	100
Perempuan	128
Jumlah	228

2. Usia

Peneliti melakukan pengelompokkan usia responden dalam 5 klasifikasi usia yang terdiri dari usia <17 tahun, 17-25 tahun, 26-35 tahun, 36-45 tahun, dan 46-55 tahun. Sesuai tabel yang diperoleh dari kuesioner, ada 94,3% untuk usia 17-25 dengan jumlah 215 orang, 3,9% untuk usia <17 dengan jumlah 9 orang, dan 1,8% untuk usia 26-35 dengan jumlah 4 orang, dapat terlihat pada Tabel 2.

TABEL II.
RESPONDEN BERDASARKAN USIA

Rentang Usia	Jumlah Responden
<17 Tahun	9
17-25 Tahun	215
26-35 Tahun	4
Jumlah	228

3. Pekerjaan

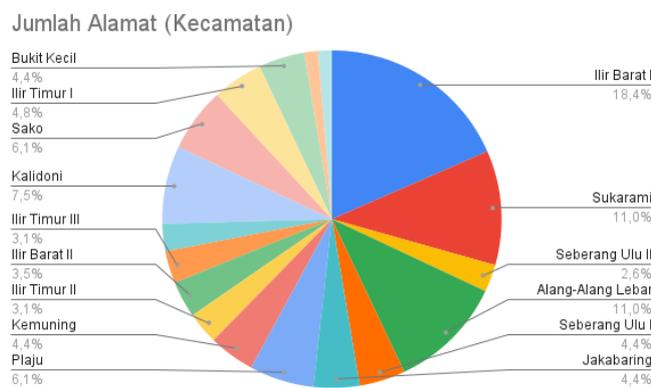
Peneliti menetapkan 7 jenis pekerjaan pada kuesioner yang isinya Pelajar, Mahasiswa, Aparatur Sipil Negara, Swasta, Pegawai BUMN, Freelance, dan lainnya. Sesuai Tabel 3 terdapat 83,8% Mahasiswa berjumlah 191 orang, 7,0% swasta berjumlah 16 orang, 3,1% Pelajar berjumlah 7 orang, 2,2% pegawai BUMN berjumlah 5 orang, dan 2,6% lainnya berjumlah 6 orang, terlihat melalui Tabel 3.

TABEL III
JENIS PEKERJAAN RESPONDEN

Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden
Mahasiswa	191
Freelance	7
Pelajar	3
Pegawai Swasta	16
Pegawai BUMN	5
Lainnya	6
Jumlah	228

4. Alamat

Terdapat 18 Kecamatan di Kota Palembang ikut berpartisipasi dalam penelitian ini. Mulai dari Ilir Barat 1 dengan presentasi 18,4% dan jumlah 42 orang, Sukarami 11,0% berjumlah 25 orang, Alang-Alang Lebar 11% berjumlah 25 orang, Kalidoni 7,5% berjumlah 17 orang, Plaju 6,1% berjumlah 14 orang, Sako 6,1% berjumlah 14 orang, Ilir Timur I 4,8% berjumlah 11 orang, Kemuning 4,4% berjumlah 10 orang, Seberang Ulu I 4,4% berjumlah 10 orang, Jakabaring 4,4% berjumlah 10 orang, Bukit Kecil 4,4% berjumlah 10 orang, Ilir Barat II 3,5% berjumlah 8 orang, Ilir Timur II 3,1% berjumlah 7 orang, Ilir Timur III 3,1% berjumlah 7 orang, Seberang Ulu II 2,6% berjumlah 6 orang, Sematang Borang 2,6% berjumlah 6 orang, Kertapati 1,3% berjumlah 3 orang, Gandus 1,3% berjumlah 3 orang, seperti pada Gambar 2.

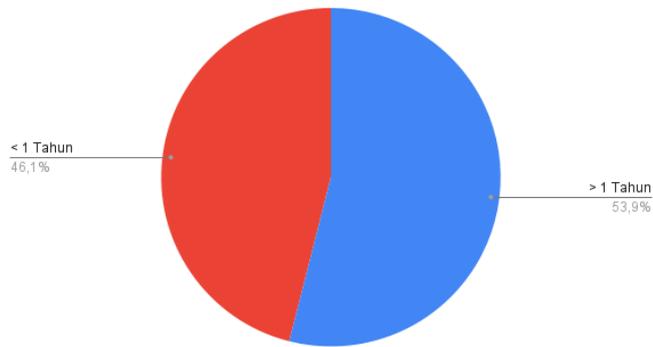


Gambar 1. Karakteristik Alamat

5. Lama Penggunaan

Pada Gambar 2. sebagian besar dari peserta menunjukkan telah menggunakan aplikasi Maxim selama 1 tahun dengan presentase 23% dengan jumlah 23 orang.

Jumlah Sudah berapa lama menggunakan aplikasi Maxim



Gambar 2. Karakteristik Lama Penggunaan Aplikasi

B. Inkonsistensi Data

Proses ini dilakukan untuk mendeteksi jawaban yang tidak konsisten diakibatkan karena responden yang mengisi data secara asal-asalan, data tersebut akan dihapus apabila nilai datanya memperlihatkan inkonsistensi >3.

TABEL IV
INKONSISTENSI DATA

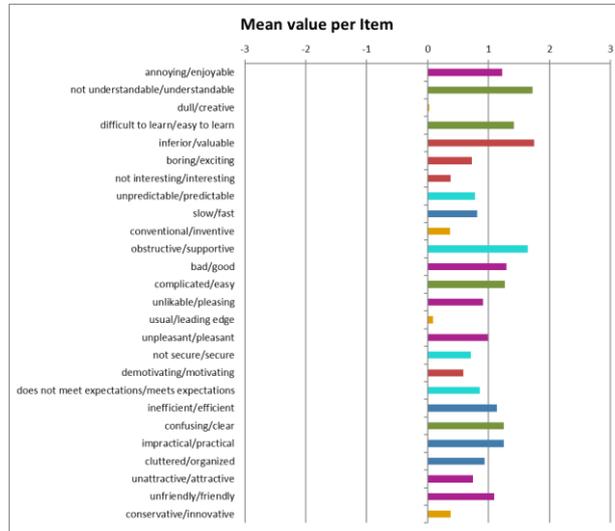
Data ke-	Critical
19	6
31	4
41	3
63	3
83	4
88	6
93	5
103	6
106	3
120	3
123	6
140	4
144	5
146	3
159	3
165	5
169	4
181	3
198	3
213	4
220	3
222	3

Berdasarkan hasil analisis inkonsistensi data, ditemukan data yang tidak konsisten pada 19, 31, 41, 63, 83, 88, 93, 103, 106, 120, 123, 140, 144, 146, 159, 165, 169, 181, 198, 213, 220,

222 dengan total sebanyak 22 data. Sehingga data tersebut harus dihilangkan atau diabaikan. Total responden setelah analisis inkonsistensi data menjadi 206 dari 228 data responden yang tidak konsisten.

C. Analisis UX Aplikasi Maxim

Tanggapan pengguna pada tiap pertanyaan diukur dan diplot pada skala -3 hingga +3. Rentang nilai antara -0,8 dan 0,8 dianggap sebagai zona netral atau normal, nilai di atas 0,8 menunjukkan bahwa aspek tersebut memiliki evaluasi positif, nilai di bawah -0,8 mengindikasikan evaluasi negatif. Skala UEQ untuk tiap-tiap item pada aplikasi Maxim mempunyai nilai seperti terlihat melalui Gambar 3.

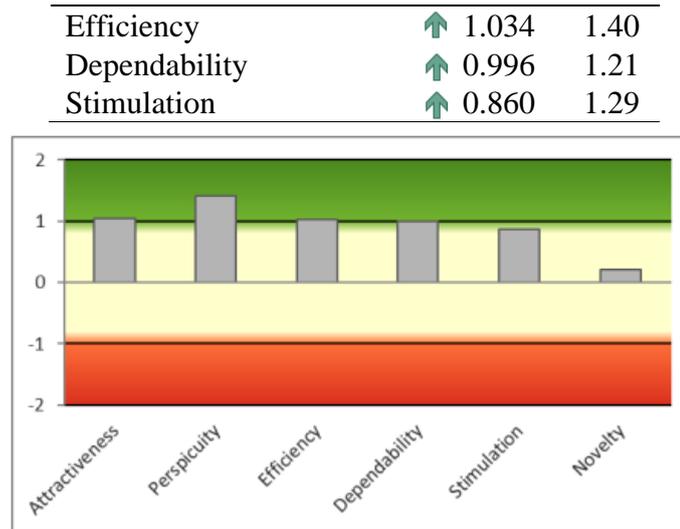


Gambar 3. Skala UEQ setiap item Aplikasi Maxim

Gambar 3 menunjukkan bahwa aplikasi Maxim memiliki skor yang cukup baik pada aspek daya tarik (1,042), kejelasan (1,415), efisiensi (1,034), ketepatan (0,996), dan stimulasi (0,860), yang menunjukkan bahwa pengguna umumnya merasa nyaman dan puas menggunakan aplikasi ini. Nilai kejelasan dan efisiensi yang tinggi mengindikasikan bahwa pengguna merasa aplikasi ini mudah dipahami dan cukup cepat untuk digunakan, yang penting dalam mendukung pengalaman yang nyaman dan efisien. Nilai ketepatan juga cukup baik, menunjukkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap stabilitas aplikasi, yang penting untuk pengalaman pengguna yang andal. Namun, pada aspek kebaruan, aplikasi Maxim hanya memperoleh nilai 0,215, yang menunjukkan persepsi pengguna terhadap kurangnya inovasi atau fitur baru yang menarik. Aspek kebaruan yang lebih rendah ini berimplikasi bahwa pengguna mungkin membutuhkan pembaruan atau fitur tambahan untuk tetap tertarik menggunakan aplikasi ini. Rekomendasi untuk pengembangan selanjutnya dapat berupa peningkatan inovasi melalui fitur baru yang lebih menarik dan relevan dengan kebutuhan pengguna, yang pada gilirannya dapat meningkatkan nilai kebaruan serta mempertahankan kepuasan pengguna secara keseluruhan. Adapun akumulasi skala UEQ untuk setiap variabel pada aplikasi Maxim dapat terlihat melalui Tabel 5 dan Gambar 4.

TABEL V
SKALA UEQ VARIABLE APLIKASI MAXIM

Skala UEQ	AV	VAR
Attractiveness	↑ 1.042	1.31
Perspicuity	↑ 1.415	1.38

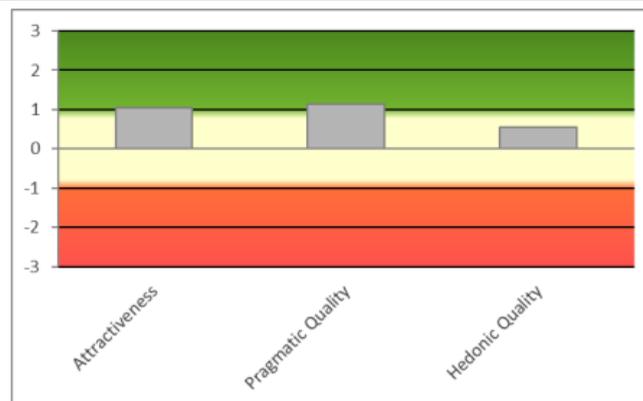


Gambar 4. Grafik Skala UEQ variabel aplikasi Maxim

Skala UEQ dikelompokkan menjadi 3 (tiga), yakni *Attractiveness*, *Pragmatic Quality* (*Perspicuity*, *Efficiency*, *Dependability*), serta *Hedonic Quality* (*Stimulation* dan *Originality*). Pada Tabel 6 dan gambar 5 menunjukkan bahwasanya skala UEQ aplikasi Maxim pada *Attractiveness* dan *Pragmatic Quality* mendapatkan nilai >1, sedangkan pada *Hedonic Quality* mendapatkan nilai 0,54.

TABEL VI
SKALA UEQ BERDASARKAN PENGELOMPOKKAN

<i>Pragmatic and Hedonic Quality</i>	AV
Attractiveness	1.04
Pragmatic Quality	1.15
Hedonic Quality	0.54

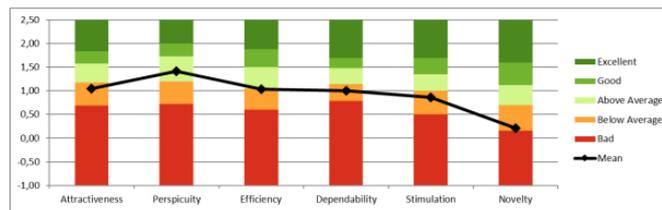


Gambar 5. Grafik Dkala UEQ setiap variabel

Benchmark mengelompokkan tolak ukur kualitas suatu produk dalam 5 kategori, Tabel 7 menunjukkan nilai *benchmark* untuk aplikasi Maxim, sedangkan Gambar 6 menampilkan visualisasi nilai *benchmark* aplikasi Maxim.

TABEL VII
BENCHMARK SKALA UEQ APLIKASI MAXIM

Scale	Mean	Comparisson to benchmark	Interpretation
Attractiveness	1.04	Below average	50% of results better, 25% of results worse
Perspiciuity	1.42	Above Average	25% of results better, 50% of results worse
Efficiency	1.03	Below Average	50% of results better, 25% of results worse
Dependability	1.00	Below Average	50% of results better, 25% of results worse
Stimulation	0.86	Below Average	50% of results better, 25% of results worse
Novelty	0.21	Below Average	50% of results better, 25% of results worse



Gambar 6. Grafik Benchmark Skala UEQ Aplikasi Maxim

Berdasarkan analisis data pada Tabel VII dan Gambar 6, aplikasi Maxim menunjukkan keunggulan pada aspek *Perspiciuity* dengan nilai rata-rata 1.42, yang berada di atas rerata. Hal tersebut menandakan bahwa pengguna merasa aplikasi ini jelas dan mudah dipahami, yang menjadi salah satu kelebihan penting dalam mempertahankan pengguna, terutama dalam hal aksesibilitas dan kemudahan penggunaan. Keunggulan pada aspek *Perspiciuity* ini menunjukkan bahwa Maxim unggul dalam memberikan kemudahan bagi pengguna untuk memahami fungsi-fungsi aplikasi dibandingkan dengan aplikasi serupa yang mungkin memiliki antarmuka yang lebih kompleks atau sulit digunakan. Namun, terdapat lima aspek lain, yakni *Attractiveness*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, serta *Novelty*, yang memperlihatkan nilai di bawah rata-rata. Pada aspek *Attractiveness* dan *Stimulation*, aplikasi Maxim memperoleh nilai masing-masing 1.04 dan 0.86, yang mengindikasikan bahwa aplikasi ini mungkin kurang menarik dan tidak memberikan stimulasi atau kepuasan yang cukup bagi pengguna. Hal ini dapat berdampak pada pengalaman jangka panjang pengguna, terutama bagi mereka yang menginginkan aplikasi yang memberikan kenyamanan dan kesenangan dalam penggunaan.

Selain itu, pada aspek *Efficiency* dan *Dependability*, Maxim memiliki nilai masing-masing 1.03 dan 1.00, yang menandakan bahwa terdapat ruang untuk peningkatan dalam hal efisiensi dan ketepatan operasional aplikasi. Pengguna mungkin merasa bahwa aplikasi ini masih kurang optimal dalam menjalankan fungsi-fungsinya atau mengalami kendala yang mengurangi konsistensi penggunaan. Terakhir, pada aspek *Novelty*, Maxim memperoleh nilai terendah, yaitu 0.21, yang menunjukkan bahwa aplikasi ini dianggap kurang inovatif atau tidak menghadirkan fitur-fitur baru yang menarik.

Dalam rangka meningkatkan kepuasan pengguna secara menyeluruh, prioritas perbaikan pertama adalah aspek *Novelty* karena memiliki skor terendah (0,21). Rendahnya nilai *Novelty* menunjukkan bahwa aplikasi Maxim kurang inovatif, sehingga pengguna tidak menemukan banyak fitur baru yang menarik atau bermanfaat dibandingkan aplikasi serupa seperti Gojek dan Grab yang menawarkan integrasi pembayaran digital dan program loyalitas. Jika aspek ini tidak diperbaiki, pengguna dapat kehilangan minat dan mungkin beralih ke aplikasi yang lebih

inovatif. Meningkatkan *Novelty*, misalnya, dengan menambahkan fitur interaktif atau program loyalitas, dapat membantu Maxim menarik dan mempertahankan lebih banyak pengguna. *Cognitive Walkthrough* merupakan metode evaluasi yang layak dipertimbangkan untuk melengkapi analisis UEQ karena memberikan perspektif mendalam tentang kemudahan penggunaan aplikasi dari sudut pandang pengguna baru atau pengguna dengan pengalaman terbatas. Metode ini akan membantu mengidentifikasi hambatan dalam alur penggunaan, sehingga pengembang dapat mengoptimalkan pengalaman pengguna secara lebih terstruktur. *Cognitive Walkthrough* juga memberikan pandangan praktis terhadap bagaimana pengguna mengatasi tugas-tugas dasar di aplikasi, yang dapat membantu mendeteksi kelemahan dalam desain dan alur navigasi aplikasi. Selain itu, memperluas sampel atau menguji aplikasi di kota lain dapat memperkuat validitas hasil. Pengujian di berbagai lokasi akan memberikan wawasan mengenai perbedaan kebutuhan dan ekspektasi pengguna di tiap daerah, memungkinkan Maxim untuk beradaptasi dengan kebutuhan pasar yang lebih luas dan memastikan konsistensi kualitas pengalaman di semua wilayah operasional.

IV. KESIMPULAN

Temuan penelitian ini memperlihatkan bahwasanya pengguna aplikasi Maxim di Kota Palembang memberikan penilaian positif pada aspek daya tarik (1,042), kejelasan (1,415), dan efisiensi (1,034), yang mengindikasikan bahwa aplikasi ini dinilai nyaman, mudah dipahami, dan efisien. Namun, aspek kebaruan hanya memperoleh nilai 0,215, yang berada di zona netral, sementara stimulasi memiliki nilai 0,860, yang menunjukkan bahwa aplikasi ini masih kurang menarik dari segi inovasi dan motivasi. Implikasi dari hasil ini adalah bahwa pengembang aplikasi Maxim perlu meningkatkan aspek kebaruan dan stimulasi agar dapat terus menarik perhatian pengguna serta mempertahankan loyalitas mereka. Peningkatan pada aspek ketepatan (0,996) juga perlu dijalankan guna memastikan aplikasi ini tetap kompetitif dan mampu mencapai pemenuhan kebutuhan pengguna dalam pasar transportasi online yang semakin dinamis. Bagi Peneliti selanjutnya juga bisa menggunakan metode lainnya seperti Metode Cognitive Walkthrough metode ini lebih fokus pada aspek usability atau kegunaan yang terkait dengan antarmuka dan interaksi. Sehingga metode *Cognitive Walkthrough* dapat memberikan informasi yang berbeda yang mungkin tidak terungkap dari yang didapatkan di metode UEQ.

REFERENSI

- [1] M. Azmat, S. Kummer, L. T. Moura, F. Di Gennaro, and R. Moser, "Future Outlook of Highway Operations with Implementation of Innovative Technologies Like AV, CV, IoT and Big Data," *Logistics*, vol. 3, no. 2, Jun. 2019, doi: 10.3390/logistics3020015.
- [2] P. E. Setyaningsih, E. Ismawan, and T. Hidayat, "Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Maxim di Balikpapan," 2020. [Online]. Available: <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:226069771>
- [3] D. Utari and N. Rima Amanda, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA TRANSPORTASI ONLINE MAXIM DI KOTA PALEMBANG (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIE Mulia Darma Pratama Palembang)," 2021.
- [4] R. Gultom and S. Normi, "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI TAKSI BERBASIS APLIKASI ONLINE UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS PENGGUNA (STUDI PADA GOJEK, DAN GRAB DI KOTA MEDAN)," *Jurnal Ilmu Manajemen METHONOMIX*, vol. 3, pp. 1–10, 2020.

- [5] R. Y. Rusdianto and F. Y. Cantika, "Mengoptimalkan Akurasi Navigasi dan Fleksibilitas Pembayaran pada Aplikasi Maxim : Tinjauan terhadap Pengalaman Pengguna," *Jurnal Pelayanan dan Pengabdian Masyarakat Indonesia*, vol. 2, no. 2, pp. 84–95, Jun. 2023, doi: 10.55606/jppmi.v2i2.385.
- [6] S. Divalona and Sfenrianto, "An Empirical Study on the Factors Affecting Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Online Transportation Apps," *Journal of System and Management Sciences*, vol. 13, no. 4, pp. 93–106, 2023, doi: 10.33168/JSMS.2023.0406.
- [7] D. Drosos, M. Skordoulis, G. Arabatzis, N. Tsotsolas, and S. Galatsidas, "Measuring Industrial Customer Satisfaction: The Case of the Natural Gas Market in Greece," *Sustainability*, vol. 11, no. 7, 2019, doi: 10.3390/su11071905.
- [8] J. Hallencreutz and J. Parmler, "Important drivers for customer satisfaction – from product focus to image and service quality," *Total Quality Management & Business Excellence*, vol. 32, no. 5–6, pp. 501–510, Apr. 2021, doi: 10.1080/14783363.2019.1594756.
- [9] Y. Afandi and T. Lestariningsih, "E-Transportation Effectiveness in Terms of User Satisfaction," *Indonesian Journal of Business Analytics*, vol. 3, no. 4, pp. 1251–1258, Aug. 2023, doi: 10.55927/ijba.v3i4.4014.
- [10] Khuntari D. Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Gojek dan Grab dengan Pendekatan User Experience Questionnaire. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*. 2022; 8(1): 275-286.
- [11] Adli MR, Wahyudin W. Evaluasi User Experience Pada Pengguna Aplikasi Maxim Indonesia Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ). *Jurnal Teknik Komputer*. 2024; 10(2): 171-177.
- [12] Liwandouw JG, Yunus A, Saharaeni Y. Analisis Penggunaan Aplikasi Maxim untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ). *KHARISMA Tech*. 2024; 19(1): 39-52.
- [13] Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Selatan. Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Kabupaten/Kota dan Jenis Kendaraan di Provinsi Sumatera Selatan (unit) 2023. Tersedia di: <https://sumsel.bps.go.id/id/statistics-table/3/VjJ3NGRGa3dkRk5MTIU1bVNFOTVVbmQyVURSTVFUMDkjMw==/jumlah-kendaraan-bermotor-menurut-kabupaten-kota-dan-jenis-kendaraan-di-provinsi-sumatera-selatan--unit---2023.html?year=2023>. Diakses pada 24 Oktober 2024.
- [14] D. Amalia, D. Cahyono, V. Septiani, and M. Kristiawan, "UX test in the academic information system of vocational higher education," *JPGI (Jurnal Penelitian Guru Indonesia)*, vol. 7, no. 1, p. 36, Mar. 2022, doi: 10.29210/021583jpgi0005.
- [15] K. Mustaqim, F. A. Amaresti, and I. N. Dewi, "Analisis Sentimen Ulasan Aplikasi PosPay untuk Meningkatkan Kepuasan Pengguna dengan Metode K-Nearest Neighbor (KNN)," *Edumatic: Jurnal Pendidikan Informatika*, vol. 8, no. 1, pp. 11–20, Jun. 2024, doi: 10.29408/edumatic.v8i1.24779.
- [16] D. Khuntari, "Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Gojek dan Grab dengan Pendekatan User Experience Questionnaire," *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, vol. 8, no. 1, Apr. 2022, doi: 10.28932/jutisi.v8i1.4499.
- [17] F. Azzahrah and L. Amelia, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi Maxim Mobile Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Servqual Analysis Of The Effect Of Maxim Mobile Application Quality On User Satisfaction With Servqual Method," 2021.
- [18] L. A. Abdillah, "Analisis Aplikasi Mobile Transportasi Online Menggunakan User Experience Questionnaire pada Era Milenial dan Z," *JURNAL SISTEM INFORMASI BISNIS*, vol. 9, no. 2, p. 204, Nov. 2019, doi: 10.21456/vol9iss2pp204-211.
- [19] N. F. Amin, S. Garancang, and K. Abunawas, "KONSEP UMUM POPULASI DAN SAMPEL DALAM PENELITIAN," *JURNAL PILAR: Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, vol. 14, pp. 15–31, Jun. 2023.