

ANALISIS *USER EXPERIENCE WEBSITE* PERIZINAN EKSPOR IMPOR JATAYUBC MENGGUNAKAN METODE *USER CENTERED DESIGN* DAN *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE*

ABSTRAK

Website JatayuBC adalah sistem informasi milik Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai TMP C Cilacap yang sudah digunakan sejak tahun 2020 dalam hal proses perizinan ekspor impor. Dari hasil observasi dan kuesioner pra-penelitian, ditemukan beberapa masalah yang dirasakan oleh para pengguna JatayuBC, seperti fitur yang belum berfungsi dengan baik, halaman yang tidak responsif, desain yang monoton dan membosankan, dan lainnya. Sehingga, diperlukan evaluasi pengalaman pengguna pada JatayuBC untuk mengetahui tingkat pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem ini. Evaluasi dilakukan dengan menggunakan kerangka *User Centered Design* dan metode *User Experience Questionnaire* sebagai alat bantu kuesioner yang memudahkan dalam pengukuran pengalaman pengguna yang melibatkan seluruh karyawan yaitu sebanyak 41 responden. Melalui metode UEQ, hasil evaluasi menunjukkan bahwa skala Efisiensi berada pada kategori *Above Average* (*mean* 0,68), sementara skala Daya Tarik (*mean* -0,44), Kejelasan (*mean* -0,04), Ketepatan (*mean* -0,24), Stimulasi (*mean* -0,23), serta skala Kebaruan (*mean* -0,37) berada pada kategori *Bad*. Perbaikan desain dilakukan dengan berfokus pada pengoptimalisasikan menu dan fitur utama agar informasi kepada pengguna lebih efektif dan informatif. Setelah dilakukan perbaikan antarmuka pada *website* JatayuBC, didapat hasil grafik perbandingan nilai rata-rata *benchmark* seluruh skala penilaian berada pada kategori *Good* (baik) dan *Above Average* (diatas rata-rata) dengan peningkatan nilai selisih rata-rata $> 0,8$ dalam setiap aspeknya yang merepresentasikan evaluasi positif sehingga dapat disimpulkan hasil perbaikan antarmuka *website* JatayuBC dapat memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik dibandingkan dengan *website* JatayuBC yang sedang berjalan saat ini serta dapat menjadi acuan dalam pengembangan *website* JatayuBC menjadi lebih baik.

Kata Kunci: *User Centered Design*, *User Experience Questionnaire*, *Website*, JatayuBC.

**ANALYSIS OF USER EXPERIENCE FOR JATAYUBC EXPORT-IMPORT
LICENSING WEBSITE USING THE USER-CENTERED DESIGN METHOD AND
USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE**

ABSTRACT

The Jatayu BC website is an information system owned by the Cilacap TMPC Customs and Excise Service Office which has been used since 2020 in terms of import export licensing process. From the pre-research observation and questionnaire results, several problems were found to be felt by Jatayu BC users, such as features that have not functioned properly, unresponsive pages, monotonous and boring designs, and others. Therefore, it is necessary to evaluate the user experience in Jatayu BC to find out the level of user experience in using this system. The evaluation was conducted using the User Centered Design framework and the User Experience Questionnaire method as questionnaire aids that facilitate the measurement of user experience involving all employees, namely 41 respondents. Through the UEQ method, the evaluation results show that the Efficiency scale is in the Above Average category (mean 0.68), while the Attraction Scale (mean -0.44), Clarity (mean -0.04), Precision (mean -0.24), Stimulation (mean -0.23), and Update scale (mean -0.37) are in the Bad category. Design improvements were made by focusing on optimizing menus and key features to make information to users more effective and informative. After the interface improvement on the JatayuBC website, the benchmark average score comparison chart of the entire assessment scale is in the Good (good) and Above Average (above average) categories with an increase in average difference value $> 0,8$ in every aspect that represents a positive evaluation so that the results of the improvement of the JatayuBC website interface can provide a better user experience than the current JatayuBC website and can be a reference in the development of the JatayuBC website for the better.

Keywords : User Centered Design, User Experience Questionnaire, Website, JatayuBC.