

ABSTRAK

Website Seleksi Mahasiswa Baru (SMB) Telkom University merupakan sarana utama bagi calon mahasiswa dan orang tua dalam memperoleh informasi akademik dan administratif. Namun, masih ditemukan berbagai kendala dalam aspek usability, terutama bagi pengguna dari kalangan orang tua yang mengakses melalui perangkat mobile. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna (user experience) dari mobile website SMB Telkom University dengan menggunakan dua metode utama, yaitu User Experience Questionnaire Short Version (UEQ-S) untuk mengukur persepsi subjektif pengguna, serta usability testing berbasis tugas menggunakan platform Maze untuk mengamati perilaku aktual saat menyelesaikan tugas. Penelitian ini melibatkan 10 orang tua yang diminta untuk menyelesaikan empat skenario tugas umum, seperti mencari informasi program studi, biaya pendidikan, jalur masuk, dan kontak bantuan. Hasil pengujian UEQ-S menunjukkan skor Pragmatic Quality sebesar 0.575 dan Hedonic Quality sebesar 0.475, yang mengindikasikan pengalaman pengguna berada pada kategori netral cenderung positif. Sementara itu, data dari Maze menunjukkan adanya hambatan nyata, seperti tingginya tingkat misclick (hingga 91,1%) dan durasi interaksi yang lama, yang menunjukkan bahwa beberapa elemen navigasi dan tampilan belum sepenuhnya intuitif. Sinkronisasi antara hasil UEQ-S dan Maze memperlihatkan bahwa persepsi positif tidak selalu mencerminkan interaksi yang efisien dan bebas hambatan. Berdasarkan analisis keduanya, penelitian ini memberikan rekomendasi perbaikan seperti penyederhanaan navigasi, peningkatan tampilan mobile, optimalisasi performa, serta konsistensi desain antar platform. Hasil ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam pengembangan website SMB yang lebih ramah pengguna dan inklusif, terutama bagi orang tua.

Kata Kunci: User Experience, Usability Testing, UEQ-S, Maze, Mobile Website