

ANALISIS USER EXPERIENCE PADA FITUR PEMBAYARAN QRIS MENGUNAKAN METODE USER QUESTIONNAIRE (UEQ)

Gita Oktavia, Apriade Voutama, Azhari Ali Ridha

Sistem Informasi, Universitas Singaperbangsa Karawang

Jalan HF. Ronggo Waluyo, Puseurjaya, Kec. Teluk Jambe Timur, Kota Karawang, Jawa Barat, Indonesia.

oktaviag862@gmail.com

ABSTRAK

Pembayaran elektronik telah menjadi tren dominan dalam dunia keuangan modern, memfasilitasi transaksi yang cepat, mudah, dan aman. Dalam konteks Indonesia, Quick Response Code yang sering disebut QRIS merupakan fitur pembayaran yang menggunakan metode barcode Bank Indonesia. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis perubahan pengalaman pengguna (User Experience) dengan menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ). Ambang batas reliabilitas penelitian ini ditentukan dengan menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) yang mencakup enam kriteria penilaian: daya tarik (Attractiveness), efisien (Efficiency), kejelasan (Perspicuity), ketepatan (Dependability), Stimulasi (Stimulation), dan kebaruan (Novelty). Data yang dikumpulkan melalui google formulir dengan respon yang dapat digunakan dari 15 responden. Responden merupakan subjek atau orang yang diduga menggunakan fitur QRIS. Hasil kuesioner User Experience Questionnaire (UEQ) menghasilkan skor 0,8. Dalam hal ini, rata-rata impresi lebih dari 0,8 menunjukkan peringkat positif bahwa responden memiliki sikap positif terhadap fitur pembayaran QRIS.

Kata kunci : *User Experience, User Experience Questionnaire, QRIS.*

1. PENDAHULUAN

Teknologi di Indonesia saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, salah satunya yaitu di bidang transaksi pembayaran, dimana kemajuan teknologi ini mempunyai kemampuan menggantikan nilai tukar tunai pada transaksi pembayaran non-tunai. Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) saat ini telah menjadi titik fokus dalam transformasi digital sektor perbankan di negara Indonesia. Kemunculan QRIS tidak hanya menandai kemajuan teknologi pembayaran namun juga menandai perubahan signifikan dalam cara masyarakat bertransaksi. Pengalaman pengguna yang optimal menjadi inti dari keberhasilan adopsi QRIS. Dalam melakukan pembayaran, pengguna ingin merasa aman, nyaman, dan efisien ketika melakukan transaksi. Oleh karena itu, perhatian terhadap UX dalam konteks QRIS sangat penting untuk memastikan bahwa setiap transaksi menjadi pengalaman yang menyenangkan dan efektif bagi pengguna.

Pada 17 Agustus 2019, Bank Indonesia (BI) serta Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) memperkenalkan Quick Responses Code Indonesian Standard atau sering dikenal sebagai QRIS. QRIS ini dapat memfasilitasi pelanggan dalam pembayaran melalui kode QR di Indonesia. Saat ini, dengan hadirnya fitur pembayaran QRIS yang baru-baru ini diterapkan, seluruh aplikasi pembayaran dapat digunakan di semua toko, pedagang, warung, parkir, tiket wisata, dan donasi.

Tujuan QRIS adalah untuk meningkatkan efisiensi ekonomi, menjadikan transaksi lebih mudah dan cepat, serta menjamin integritasnya. Produk dapat dikatakan berhasil ketika produk tersebut dapat memuaskan kebutuhan pengguna dan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna. Untuk memastikan

produk memenuhi standar, evaluasi kualitas produk harus dilakukan. Evaluasi yang paling penting untuk dilakukan adalah penilaian User Experience. Sesuai dengan (ISO 9241-210), Pengalaman Pengguna terkait dengan persepsi dan reaksi individu yang memanfaatkan produk, sistem, atau layanan. Untuk mengukur pengalaman pengguna menggunakan QRIS.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metodologi User Experience Questionnaire, atau (UEQ). Metode User Experience Questionnaire (UEQ) ini dikembangkan oleh Dr. Martin Schrempf. Metode ini adalah alat penilaian yang digunakan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna terhadap produk atau sistem yang mereka gunakan[1]. Metode ini dirancang untuk mengukur berbagai aspek pengalaman pengguna, seperti kepuasan, kegunaan, daya tarik, dan aspek emosional[2]. Dalam penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi para pengguna fitur pembayaran melalui QRIS, sedangkan bagi perusahaan penelitian ini diharapkan dapat memfokuskan pada pengalaman pengguna dalam merancang, mengembangkan, dan memperbaiki QRIS sebagai sebuah sistem pembayaran yang mendukung pertumbuhan ekonomi dan inklusi keuangan yang berkelanjutan di Indonesia.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Relevan

Penelitian yang relevan dilakukan Politeknik Caltex Riau, Departemen Teknik Informatika. Teknik User Experience Questionnaire (UEQ) adalah untuk mengukur evaluasi User Experience Sistem Informasi Akademik Mahasiswa pada Perguruan Tinggi.[3]

Penelitian lebih lanjut yaitu dilakukan di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya, Program Studi

Teknik Informatika. Hasil dari teknik UEQ dapat menjadi acuan untuk pengembangan lebih lanjut suatu produk agar menjadi lebih baik.[4]

Penelitian berikutnya dilakukan di Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Mulawarman Samarinda. Memanfaatkan UEQ sebagai teknik pengumpulan data dapat mengungkap ambang batas kenyamanan suatu produk.[5]

2.2. User Experience

User Experience, sering disingkat UX, mengacu pada keseluruhan pengalaman yang dimiliki seseorang saat berinteraksi dengan suatu produk, sistem, atau layanan. Interaksi ini dapat terjadi dalam berbagai konteks, termasuk situs web, aplikasi seluler, produk fisik, perangkat lunak, dan lainnya[6]. Desain UX berfokus untuk membuat interaksi ini menjadi positif, efisien, dan menyenangkan bagi pengguna. Aspek utama dari pengalaman pengguna meliputi: Kegunaan, Aksesibilitas, Desain Visual, Arsitektur Informasi, Navigasi, Kinerja, Konsistensi, Umpan Balik dan Penanganan Kesalahan, Desain yang Berpusat pada Pengguna, Pengujian Pengguna, Keterlibatan Emosional, Konteks Penggunaan[7], [4], [8]

Desain UX adalah bidang multidisiplin yang melibatkan desainer, peneliti, pengembang, dan profesional lainnya yang bekerja sama untuk menciptakan produk yang memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna[9]. Dengan mengutamakan pengalaman pengguna, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, meningkatkan keterlibatan pengguna, dan membangun loyalitas merek[10], [11]

2.3. User Experience Questionnaire (UEQ)

Rumus User Experience Questionnaire (UEQ), yang sering digunakan dalam penelitian dan desain UX, adalah serangkaian pertanyaan yang dirancang untuk mengumpulkan umpan balik dan wawasan dari pengguna tentang pengalaman mereka dengan suatu produk atau layanan. Kuesioner ini berharga untuk memahami kebutuhan, preferensi, dan masalah pengguna [12], [8]

3. METODE PENELITIAN

3.1. Tahapan Penelitian

Pada penelitian ini metode yang digunakan yaitu metode User Experience Questionnaire (UEQ) sebagai acuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna fitur pembayaran QRIS[13] Analisis yang akan didapatkan berupa data kuantitatif deskriptif untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna. Metode penelitian ini menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) dengan beberapa tahapan yang dapat dilihat pada gambar 1:



Gambar 1. Tahapan Metode Penelitian

3.1.1. Studi Pendahuluan

Pada tahap pertama, pengumpulan data dilakukan melalui bahan kajian dengan membaca berbagai artikel, jurnal, buku, atau bahkan studi kasus terkait permasalahan yang perlu diselesaikan.

3.1.2. Menyiapkan Kuesioner Online

Tahap Selanjutnya, beberapa pertanyaan diajukan. Pertanyaan-pertanyaan tersebut dijawab secara online menggunakan Google Form yang diperlukan guna memperoleh data-data yang diperlukan untuk penelitian ini.

3.1.3. Mengolah Data Menggunakan UEQ

Langkah ketiga melibatkan penggunaan UEQ untuk menganalisis data. Dalam hal ini analisis data dilakukan dengan menggunakan Excel yang tersedia di website UEQ di <https://www.ueq-online.org/>.

3.1.4. Analisis Hasil Data

Langkah dapat menganalisis hasil analisis data yang diperoleh melalui UEQ [12].

3.1.5. Kesimpulan

Pada terakhir, peneliti melakukan rangkuman atau penilaian akhir pembahasan, yang mencakup poin-poin penting atau hasil utama yang telah dibahas.

3.2. Populasi dan Sampel Penelitian

Responden penelitian ini adalah masyarakat umum di Karawang yang pernah menggunakan fitur pembayaran QRIS. Sampel yang digunakan untuk penelitian adalah jumlah masyarakat yang menggunakan fitur pembayaran pada QRIS di kota Karawang yaitu kurang lebih 15 responden.

3.3. Pengumpulan Data Menggunakan UEQ

Kuesioner Pengalaman Pengguna, atau disingkat UEQ, adalah kuesioner yang hasilnya dapat dengan cepat digunakan dalam pengujian kegunaan untuk meningkatkan pengalaman pengguna suatu produk.

UEQ dapat dipelajari lebih lanjut di <https://www.ueq-online.org/>. Mempunyai 6 skala dengan total 26 elemen yang dikategorikan berdasarkan skala demi skala. Berikut skala User Experience[12] :

1. Attractiveness (Daya Tarik) : Daya Tarik, atau Daya tarik, adalah persepsi terhadap suatu produk secara keseluruhan.
2. Efficiency (Efisien) : Usaha pengguna untuk menyelesaikan tugas tanpa usaha yang tidak perlu, seperti cepat atau lambat.
3. Perspicuity (Kejelasan) : Kemudahan pengguna untuk mengenal produk dan mempelajari cara menggunakannya.
4. Dependability (Ketepatan) : Apakah pengguna merasa mengendalikn interaksi? Apakah aman dan dapat diprediksi?
5. Stimulation (Stimulasi) : Pengguna dapat menarik dan memotivasi untuk menggunakan produk ini. Seperti, menyenangkan untuk digunakan.
6. Novelty (Kebaruan) : Apakah desain produknya kreatif? Apakah ini menarik minat pengguna?

Instrumen analisis yang digunakan adalah UEQ yang menggunakan serangkaian pertanyaan untuk mengukur pengalaman pengguna responden. UEQ terbuat dari komponen – komponen yang bertolak belakang dengan makna serta menampilkan produk dengan 7 skala pada gambar 2.



Gambar 2. Instrumen Penelitian UEQ

Data yang dikumpulkan dari responden kemudian dimasukkan ke dalam alat analisis data UEQ dan digunakan sebagai titik awal untuk menentukan pengalaman pengguna dengan fitur pembayaran QRIS.

3.4. Pengolahan Data dan Analisis

Data yang telah diambil dari responden kemudian diolah dengan menggunakan tool UEQ. Hasil pengolahan data tersebut kemudian dianalisis untuk mendapatkan informasi pengalaman pengguna fitur pembayaran QRIS. Proses entri data dapat dilihat pada gambar 3 berikut ini:



Gambar 3. Proses Entri Data

Berikutnya analisis dan pembahasan hasil data UEQ sebelumnya telah dilakukan. Pada bagian ini akan disajikan hasil kuesioner UEQ. Pada kesimpulan akan diisi setelah semua bagian dalam penelitian telah diselesaikan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis pengalaman pengguna pada fitur pembayaran QRIS ini dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner melalui Google Form kepada pengguna QRIS. Secara menyeluruh, kuesioner ini diisi oleh 15 responden lalu data dari kuesioner ini dimasukkan kedalam tabel UEQ data analisis. Kemudian, dilakukan perubahan data dengan menghitung nilai yang telah didapat dari kuesioner UEQ dikurangi dengan 4 dan akan memperoleh nilai positif atau negatif dari setiap item UEQ. Hasil nilai +3 adalah nilai positif tertinggi dan hasil nilai -3 merupakan nilai negatif terendah. hasil dari perubahan data yang didapatkan akan diolah untuk mendapatkan suatu nilai rata - rata untuk setiap aspek UEQ .

4.1. Hasil Analisis User Experience Fitur Pembayaran QRIS

Dengan hasil kuesioner yang telah dikumpulkan sebanyak 15 responden, Berikut sebaran jawaban dari 15 kuisioner yang akhirnya berhasil dihimpun. Menurut skala penilaian 1 sampai 7 (di mana 1 mewakili nilai kecil, misalnya -3, dan 7 mewakili nilai besar, misalnya +3). Gambar 4 menyajikan tanggapan masing-masing responden terhadap pertanyaan yang telah disesuaikan.

Nr	Item	1	2	3	4	5	6	7	Scale
1	annoying/enjoyable	0	0	0	0	3	6	6	Attractiveness
2	not understandable/understandable	0	0	0	0	2	5	8	Perspicuity
3	dull/creative	0	2	0	1	0	5	7	Novelty
4	difficult to learn/easy to learn	0	1	0	0	1	2	11	Perspicuity
5	inferior/valuable	0	0	1	0	2	2	10	Stimulation
6	boring/exciting	0	0	0	0	8	4	3	Stimulation
7	not interesting/interesting	0	0	0	0	1	6	8	Stimulation
8	unpredictable/predictable	0	0	0	2	3	5	5	Dependability
9	slow/fast	0	0	1	0	1	5	8	Efficiency
10	conventional/inventive	1	1	0	3	3	4	3	Novelty
11	obstructive/supportive	0	0	0	0	1	6	8	Dependability
12	bad/good	0	0	0	0	1	7	7	Attractiveness
13	complicated/easy	0	0	0	0	2	6	7	Perspicuity
14	unlikable/pleasing	0	0	0	0	3	6	6	Attractiveness
15	usual/leading edge	0	0	0	1	3	3	8	Novelty
16	unpleasant/pleasant	0	0	0	0	2	4	9	Attractiveness
17	not secure/secure	0	0	0	0	1	8	6	Dependability
18	demotivating/motivating	0	0	0	2	2	5	6	Stimulation
19	does not meet expectations/meets expectations	0	0	0	0	3	7	5	Dependability
20	inefficient/efficient	0	0	0	0	2	6	7	Efficiency
21	confusing/clear	0	0	0	0	0	5	10	Perspicuity
22	impractical/practical	0	0	0	0	0	5	10	Efficiency
23	cluttered/organized	0	0	0	1	1	5	8	Efficiency
24	unattractive/attractive	0	0	0	2	3	4	6	Attractiveness
25	unfriendly/friendly	0	0	0	1	2	4	8	Attractiveness
26	conservative/innovative	1	0	1	1	1	5	6	Novelty

Gambar 4. Hasil Jawaban Kuesioner
Sumber: Hasil pengolahan data tool UEQ

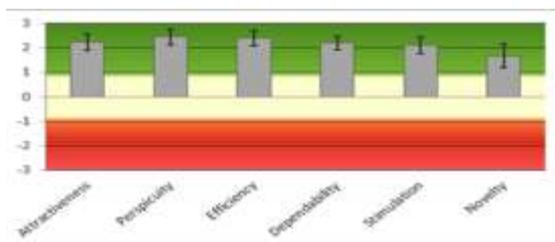
3.5. Pembahasan

Untuk setiap jawaban Hasil dari sebuah analisis user experience pada fitur pembayaran QRIS menunjukkan bahwa dari 15 responden memiliki impresi yang positif terhadap fitur pembayaran QRIS. Karena nilai mean yang di hasilkan dari 26 item menunjukkan hasil yang positif evaluation. Berdasarkan jumlah responden dari setiap item di UEQ yang menerima ulasan positif, kemungkinan besar juga akan menghasilkan evaluasi positif pada 6 skala UEQ. Hal ini dapat ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil UEQ

UEQ Scales (Mean and Variance)		
Attractiveness	↑2.244	0.44
Perspiciuity	↑2.450	0.42
Efficiency	↑2.400	0.35
Dependability	↑2.200	0.29
Stimulation	↑2.117	0.45
Novelty	↑1.667	0.90

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 1, skor tertinggi diperoleh dari aspek *Perspiciuity* (Pengetahuan) adalah 2,450 yang menunjukkan bahwa fitur pembayaran QRIS dapat dengan kejelasan dan kemudahan penggunaannya dalam menafsirkan skor positif, maka mudah untuk dipahami dan dipelajari. Selain itu, memiliki peringkat rata - rata 2.400 untuk aspek *Efficiency*, hal ini menunjukkan bahwa pengguna QRIS mampu menyelesaikan berbagai transaksi pembayaran dengan cepat. Nilai rata - rata aspek *Attractiveness* 2.244 menunjukkan bahwa fitur pembayaran QRIS memberikan kenyamanan pada pengguna, dan cukup atraktif. Kemudian interaksi dengan fitur pembayaran QRIS memberikan hasil yang cukup baik dan mampu dikendalikan oleh pengguna, hal ini dapat dilihat dari hasil skor rata - rata 2.200 untuk aspek *Dependability*. Nilai terendah terdapat pada *Novelty* yang memiliki nilai 1.667, sedangkan aspek *Stimulation* memiliki nilai rata - rata 2.117. Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan dari nilai diatas yaitu 0,8. Oleh karena itu, nilai rata-rata impresi lebih besar dari 0,8 menunjukkan peringkat positif.



Gambar 5. Nilai Skala 6 Aspek Kuesioner UEQ

Gambar 5. menjelaskan hasil nilai rata - rata berdasarkan tanggapan dari 15 responden terhadap kuesioner UEQ fitur pembayaran QRIS. Terlihat jelas dari grafik di atas bahwa pengguna fitur pembayaran QRIS memiliki opini yang positif atau mendukung

fitur pembayaran melalui QRIS tersebut. Selain itu, dapat diamati bahwa tidak ada bagian lain dari 6 skala yang berada pada skala negatif atau buruk.

Menurut pengalaman pengguna menggunakan fitur pembayaran QRIS, untuk tingkat kejelasan, kebenaran, daya tarik, efisiensi, dan simulasi sangat baik.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini didasarkan oleh analisis pengalaman pengguna pada fitur pembayaran QRIS yang dilakukan dengan bantuan mengisi kuesioner dalam metode User Experience Questionnaire (UEQ) yang diberikan kepada 15 responden, untuk keseluruhan fitur pembayaran QRIS menunjukkan hasil yang ada menempatkan pada kategori sangat baik (*Excellent*), khususnya pada skala *Perspiciuity* dengan skor 2.450 dan 2.200 pada skala *Dependability*. Skala *Stimulation* dengan nilai 2,117. Skala *Novelty* mempunyai nilai sebesar 1,667. Namun pada skala *Attractiveness* memperoleh skor sebesar 2,244 dengan kategori sangat baik, sedangkan skala *Efficiency* memperoleh skor sebesar 2,400 dengan kategori sangat baik.

Dengan hasil tersebut, fitur pembayaran QRIS mendapat tanggapan positif dari semua sisi. Hasil benchmark menunjukkan seluruh kriteria masuk dalam kategori sangat baik (*Excellent*). Saran dari penelitian ini bagi peneliti berikutnya mempertimangkan variabel terbaru untuk mendapatkan sudut pandang lain terhadap analisis pengalaman pengguna pada QRIS, serta melakukan penelitian di tempat yang berbeda agar mendapatkan gambaran pengalaman pengguna dengan cakupan yang luas.

DAFTAR PUSTAKA

[1] N. Saputra *et al.*, “ANALISIS DAN EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA PaTik BALI DENGAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ),” vol. 8, no. 2, pp. 217–226, 2021, doi: 10.25126/jtiik.202182763.

[2] 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.

[3] S. Rasio Henim and R. Perdana Sari, “Jurnal Politeknik Caltex Riau Evaluasi User Experience Sistem Informasi Akademik Mahasiswa pada Perguruan Tinggi Menggunakan User Experience Questionnaire,” 2020. [Online]. Available: <https://jurnal.pcr.ac.id/index.php/jkt/>

[4] A. I. Fauzi, M. Tri Ananta, and L. Fanani, “Evaluasi User Experience pada Website QRIS.id dengan menggunakan Metode User Experience Quesionnaire (UEQ),” 2023. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>

- [5] T. Siya *et al.*, “Rahayu and Aransyah-Analysis of Qris User Experience using The User Experience Questionnaire (UEQ) Method ANALYSIS OF QRIS USER EXPERIENCE USING THE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ) METHOD.”
- [6] S. Rasio Henim and R. Perdana Sari, “Jurnal Politeknik Caltex Riau Evaluasi User Experience Sistem Informasi Akademik Mahasiswa pada Perguruan Tinggi Menggunakan User Experience Questionnaire,” 2020. [Online]. Available: <https://jurnal.pcr.ac.id/index.php/jkt/>
- [7] F. D. N. Annisa, J. N. U. Jaya, and S. Surmiati, “Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi E-Wallet OVO dan GOPAY Dengan Metode User Experience Questionnaire,” *Journal of Information System Research (JOSH)*, vol. 3, no. 3, pp. 242–251, Apr. 2022, doi: 10.47065/josh.v3i3.1527.
- [8] A. Widya Nugroho, “Analisis User Experience Pada Website Sistem Informasi Tugas Akhir (SITA) Mahasiswa Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ),” 2023.
- [9] A. Maharani, B. Intan, and A. T. Susilo, “JUSIM (Jurnal Sistem Informasi Musirawas) ANALISIS USER EXPERIENCE PADA WEBSITE SMK NEGERI TUGUMULYO BERBASIS USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ),” 2021.
- [10] Herawati, “Analisis User Experience Pada Tiktok Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ),” *Jurnal Ilmiah Komputasi*, vol. 21, no. 4, Dec. 2022, doi: 10.32409/jikstik.21.4.3108.
- [11] A. Saepudin, U. Hayati, and A. Bahtiar, “ANALISIS APLIKASI DITONTON APP DENGAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ),” 2023. [Online]. Available: <https://www.ueq->
- [12] A. Noor and E. L. Hadisaputro, “Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi TIX ID Menggunakan Metode User Experience Questionnaire,” *Journal of Information System Research (JOSH)*, vol. 3, no. 4, pp. 672–677, Jul. 2022, doi: 10.47065/josh.v3i4.1881.
- [13] I. D. Sabukunze and A. Arakaza, “Sabukunze, Arakaza (User Experience Analysis on Mobile Application Design Using User Experience Questionnaire) User Experience Analysis on Mobile Application Design Using User Experience Questionnaire,” 2021.