

IMPLEMENTASI USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE DAN SYSTEM USABILITY SCALE PADA PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI GOPAY

Cindiana Putri, Dedy Setiawan, Yolla Noverina

Sistem Informasi, Universitas Jambi

Jl. Jambi-Muara Bulian KM. 15, Mendalo Indah, Jambi, Indonesia

cindianap26@gmail.com

ABSTRAK

Berdasarkan riset InsightAsia, Aplikasi GoPay merupakan salah satu dompet digital yang paling populer dan banyak digunakan untuk melakukan berbagai layanan transaksi keuangan, termasuk pembayaran layanan Gojek dan merchant lainnya. Meskipun GoPay merupakan salah satu platform *e-wallet* yang banyak digunakan, sejumlah pengguna masih mengalami kendala dan keluhan terkait penggunaannya. Tujuan dari penelitian untuk mengevaluasi pengalaman pengguna terhadap aplikasi GoPay menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *System Usability Scale* (SUS) sehingga dapat menemukan area yang perlu ditingkatkan demi memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik. Berdasarkan data yang telah dianalisis dengan metode UEQ dan SUS, dapat disimpulkan bahwa pengalaman pengguna terhadap aplikasi GoPay menurut skala UEQ bersifat positif, dan aplikasi layak digunakan. Penelitian ini juga mendapatkan hasil SUS yang mengatakan bahwa aplikasi dapat diterima dan fitur dalam aplikasi berjalan dengan semestinya. Meskipun demikian, NPS dari perhitungan skor SUS berada di kategori "*Passive*", yang menunjukkan adanya kepuasan namun disertai rendahnya loyalitas sehingga pengguna tidak berkenan merekomendasikan ke orang lain dan berpotensi pindah ke aplikasi lain. Temuan ini memberikan rekomendasi bagi pengelola GoPay untuk melakukan evaluasi dan pengembangan lebih lanjut dalam meningkatkan loyalitas pengguna dan kualitas layanan aplikasi.

Kata kunci : *Pengalaman Pengguna, E-Wallet, User Experience Questionnaire, System Usability Scale*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang pesat di era globalisasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, salah satunya adalah sektor layanan keuangan[1]. Salah satu industri yang memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam sektor layanan keuangan adalah industri *financial technology* (FinTech). Berkat adanya FinTech, aktivitas transaksi jual beli dan pembayaran dapat dilakukan secara daring dalam waktu singkat, sehingga mengurangi ketergantungan pada proses manual dan meminimalisir berbagai hambatan dalam sistem pembayaran konvensional[2]. Jenis industri fintech yang ada saat ini bergerak dibidang pembayaran seperti dompet digital atau *e-wallet* [3]. *E-wallet* dirancang untuk menawarkan kemudahan melalui teknologi terkini yang dapat diakses oleh berbagai kalangan di masyarakat. Terdapat beberapa aplikasi *e-wallet* yang ada di Indonesia, diantaranya adalah GoPay, OVO, ShopeePay, Dana, dan lain sebagainya.

Menurut riset InsightAsia pada tahun 2023, platform dompet digital yang paling banyak digunakan adalah GoPay dan OVO, dengan GoPay memimpin dengan persentase 71%, diikuti dengan OVO dengan 70%. Persaingan yang ketat antara dua platform tersebut menunjukkan selisih hanya 1%.

GoPay merupakan dompet digital yang paling banyak digunakan dan berada dibawah naungan Gojek. GoPay sering digunakan untuk melakukan pembayaran secara virtual. Penggunaan GoPay sebagai *e-wallet* dapat diisi dengan saldo untuk melakukan transaksi yang sama seperti menggunakan

uang fisik[4]. Selain bisa digunakan untuk transaksi di Gojek, GoPay juga dapat digunakan untuk transaksi pembayaran di banyak merchant yang bekerja sama dengan Gojek. Walaupun GoPay merupakan platform *e-wallet* yang paling banyak digunakan, beberapa pengguna memiliki keluhan dan mengalami kendala saat menggunakan GoPay, seperti saldo yang tiba-tiba terpotong padahal pengguna merasa tidak melakukan transaksi apapun, saldo yang tidak masuk ke penerima padahal transaksi dinyatakan berhasil, serta pelayanan CS GoPay yang tidak profesional dalam menanggapi keluhan dan masalah yang dialami *customer*. Hal ini berpotensi memengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi secara keseluruhan dan dapat mengurangi tingkat kepuasan serta loyalitas pengguna.

Pengalaman pengguna penting untuk mengetahui kesuksesan sebuah aplikasi guna memastikan bahwa pengguna mendapatkan pengalaman yang positif dan memuaskan[5]. Pengguna yang memiliki pengalaman positif dengan aplikasi tersebut akan lebih cenderung menggunakannya kembali dan merekomendasikannya kepada orang lain.

Adapun penelitian terkait yang dijadikan referensi, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Ali Ibrahim, Onkky Alexander, Ken Ditha Tania, Pacu Putra, dan Allsela Meiriza yang berjudul "*Assessing User Experience and Usability in the OVO Application: Utilizing the User Experience Questionnaire and System Usability Scale for Evaluation*", menyebutkan jika hasil UEQ menunjukkan bahwa *efficiency* sangat baik, sementara *attractiveness*, *perspicuity*, *dependability* dan *stimulation* berada di atas rata-rata. Namun, aspek

novelty berada di bawah rata-rata, yang mengindikasikan adanya kebutuhan untuk perbaikan. Skor SUS mengklasifikasikan aplikasi OVO "dapat diterima" dengan nilai "C" dan peringkat "Baik" secara keseluruhan[6].

Kemudian penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh I Nyoman Tri Anindia Putra, Veronika Trivonda Djani, dan Fariani dengan judul “*Analisis User Experience Pada E-Wallet GoPay Menggunakan System Usability Scale (SUS)*”, menyatakan bahwa aplikasi GoPay membutuhkan perbaikan pada kompleksitas sistem, konsistensi, dan masalah teknis yang ada[7].

Berdasarkan penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini akan menggunakan metode UEQ dan SUS. *User Experience Questionnaire* merupakan suatu metode pengukuran yang menggunakan kuesioner untuk menilai respons pengguna saat berinteraksi dengan suatu produk guna untuk mengekspresikan emosi, kesan, dan sikap[8]. Selain mengukur pengalaman pengguna, penelitian ini juga akan menggunakan metode *System Usability Scale* untuk mengukur seberapa baik sebuah sistem disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan pengguna. *System Usability Scale* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kegunaan suatu sistem atau aplikasi[9].

Dengan menggabungkan UEQ dan SUS, peneliti bertujuan untuk mendapatkan pengetahuan yang berharga dan pemahaman yang komprehensif tentang pengalaman pengguna dan tingkat kegunaan sebuah aplikasi[6]. Dengan menggabungkan SUS dan UEQ, evaluasi yang dilakukan juga dapat mengidentifikasi masalah usability berdasarkan aspek pengalaman pengguna[10].

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. User Experience (UX)

User Experience merupakan persepsi, kesan, dan respons yang muncul akibat atau sebagai hasil dariantisipasi penggunaan suatu sistem, produk, atau layanan.

2.2. User Experience Questionnaire (UEQ)

Pengukuran *user experience* menggunakan metode UEQ bertujuan untuk memberikan gambaran penilaian terhadap enam skala yaitu *Attractiveness*, *Efficiency*, *Perspicuity*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty*[11]. Kuesioner pengalaman pengguna terdiri dari enam skala, yaitu :

a. *Attractiveness*

Digunakan untuk mengukur kesan umum produk, sejauh mana pengguna merasa tertarik dan terhubung secara emosional dengan produk dan sistem [12].

b. *Efficiency*

Digunakan untuk menilai sejauh mana suatu produk atau sistem dapat digunakan dengan efektif.

c. *Perspicuity*

Mengukur kejelasan cara menggunakan produk, yang mana pengguna merasa bahwa produk atau sistem memiliki antar muka yang jelas dan mudah dipahami [12].

d. *Dependability*

Mengukur tingkat kendali yang dirasakan pengguna dalam berinteraksi dengan produk atau sistem[1].

e. *Stimulation*

Digunakan untuk mengukur seberapa menyenangkan penggunaan aplikasi sehingga menarik minat pengguna untuk menggunakan aplikasi tersebut lagi[11].

f. *Novelty*

Digunakan untuk mengevaluasi persepsi pengguna terhadap produk yang ada, dan mengukur seberapa inovatif dan kreatif produk tersebut, sehingga dapat menarik minat pengguna untuk menggunakannya[13].

	1	2	3	4	5	6	7		
menyusahkan	○	○	○	○	○	○	○	menyenangkan	1
tak dapat dipahami	○	○	○	○	○	○	○	dapat dipahami	2
kreatif	○	○	○	○	○	○	○	monoton	3
mudah dipelajari	○	○	○	○	○	○	○	sulit dipelajari	4
bermanfaat	○	○	○	○	○	○	○	kurang bermanfaat	5
membosankan	○	○	○	○	○	○	○	mengasyikkan	6
tidak menarik	○	○	○	○	○	○	○	menarik	7
tak dapat diprediksi	○	○	○	○	○	○	○	dapat diprediksi	8
cepat	○	○	○	○	○	○	○	lambat	9
berdaya cipta	○	○	○	○	○	○	○	konvensional	10
menghalangi	○	○	○	○	○	○	○	mendukung	11
baik	○	○	○	○	○	○	○	buruk	12
rumit	○	○	○	○	○	○	○	sederhana	13
tidak disukai	○	○	○	○	○	○	○	menggembirakan	14
lazim	○	○	○	○	○	○	○	terdepan	15
tidak nyaman	○	○	○	○	○	○	○	nyaman	16
aman	○	○	○	○	○	○	○	tidak aman	17
memotivasi	○	○	○	○	○	○	○	tidak memotivasi	18
memenuhi ekspektasi	○	○	○	○	○	○	○	tidak memenuhi ekspektasi	19
tidak efisien	○	○	○	○	○	○	○	efisien	20
jelas	○	○	○	○	○	○	○	membingungkan	21
tidak praktis	○	○	○	○	○	○	○	praktis	22
terorganisasi	○	○	○	○	○	○	○	berantakan	23
atraktif	○	○	○	○	○	○	○	tidak atraktif	24
ramah pengguna	○	○	○	○	○	○	○	tidak ramah pengguna	25
konservatif	○	○	○	○	○	○	○	inovatif	26

Gambar 1. Rancangan Kuesioner UEQ

2.3. System Usability Scale (SUS)

System Usability Scale (SUS) merupakan instrumen yang digunakan untuk mengukur kegunaan suatu produk atau aplikasi dengan cepat [14]. Metode SUS mengadopsi skala Likert 5 (lima) titik sebagai instrumen pengukuran utama. Sepuluh pernyataan dalam kuesioner SUS dirancang untuk mengukur berbagai aspek kegunaan produk atau layanan [15].

Tabel 1. Pernyataan SUS [15]

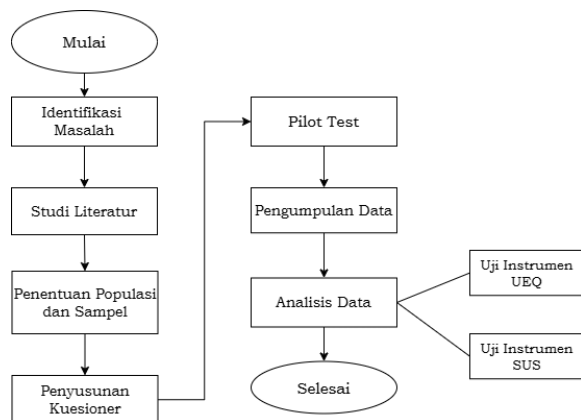
Pernyataan
Saya pikir saya akan menggunakan sistem ini lebih sering.
Saya merasa sistem ini terlalu kompleks dan rumit saat digunakan.
Saya merasa sistem ini mudah digunakan.

Pernyataan
Saya pikir saya memerlukan bantuan orang lain dalam menggunakan sistem ini.
Saya merasa berbagai fitur dalam sistem terintegrasi dengan baik.
Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten dalam sistem.
Saya merasa bahwa mayoritas pengguna akan memahami cara menggunakan sistem ini dengan cepat.
Saya merasa sistem ini membingungkan dan rumit saat digunakan.
Saya merasa yakin dan sangat percaya dalam menggunakan sistem ini.
Saya perlu memahami beberapa aturan dan prosedur yang berkaitan dengan penggunaan sistem.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Kerangka Kerja Penelitian

Kerangka kerja penelitian merupakan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam menyelesaikan tahapan penelitian. Beberapa tahapan yang dilakukan peneliti dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Kerangka Kerja Penelitian

a. Identifikasi Masalah

Penelitian diawali dengan melakukan identifikasi permasalahan yang ada dan menetapkan tujuan penelitian. Berdasarkan penelitian sebelumnya dan ulasan yang ada pada *Google Play Store*, maka dapat disimpulkan bahwa perlu dilakukan evaluasi *user experience* terhadap pengguna aplikasi GoPay.

b. Studi Literatur

Pada tahap ini, peneliti melakukan penelusuran literatur yang mendalam dengan cara merujuk pada berbagai sumber untuk memperoleh data dan informasi yang relevan dengan permasalahan yang sedang diteliti.

c. Penentuan Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini, populasi ditentukan berdasarkan objek yang akan diteliti yaitu aplikasi GoPay. Sampel pada penelitian ini ditentukan menggunakan metode *non probability sampling* melalui teknik *purposive sampling*.

d. Penyusunan Kuesioner

Setelah menentukan populasi dan sampel dari penelitian, selanjutnya peneliti melakukan penyusunan kuesioner berdasarkan indikator dari masing-masing variabel yang akan diukur.

e. Pilot Test

Pilot test digunakan sebagai langkah awal atau tahap uji coba untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen yang digunakan dan dilaksanakan sebelum kuesioner disebarkan kepada responden sebenarnya. Uji *pilot test* dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner penelitian kepada responden awal dengan target 30 sampel.

f. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner melalui media sosial terhadap pengguna aplikasi GoPay yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan.

g. Analisis Data

Proses analisis data dilakukan agar hasil data yang telah dikumpulkan menjadi sebuah informasi sesuai dengan tujuan akhir dari penelitian ini. Data yang dikumpulkan akan diolah dan dianalisis menggunakan Microsoft Excel dengan *UEQ Data Analysis Tools* dan rumus yang telah ditetapkan pada *System Usability Scale (SUS)*. Analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan melakukan dua pengujian instrumen, yaitu uji instrumen UEQ yang bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna terhadap aplikasi yang diteliti, dan uji instrumen SUS yang bertujuan untuk mengukur tingkat kegunaan (*usability*) dari aplikasi yang diteliti.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan metode survei. Dengan teknik pengumpulan sampel rumus Hair, sehingga didapat sampel minimum sebanyak 180 responden. Untuk pengambilan sampel menggunakan metode *non probability sampling* melalui teknik *purposive sampling*.

3.3 Teknik Analisis Data

Data yang dikumpulkan akan diolah dan dianalisis menggunakan SPSS, Microsoft Excel dengan *UEQ Data Analysis Tools* dan rumus yang telah ditetapkan pada SUS.

Dalam analisis statistik deskriptif, *UEQ Data Analysis Tool* versi 12 dan Microsoft Excel akan digunakan. Data yang disajikan dalam analisis statistik deskriptif ini mencakup nilai *mean*, yang merupakan rata-rata dari setiap skala yang diukur; nilai maksimum, yang menunjukkan nilai tertinggi dari setiap skala; nilai minimum, yang mencerminkan nilai terendah dari setiap skala; serta standar deviasi, yang digunakan untuk mengukur penyebaran data dari sampel dan untuk mendeskripsikan setiap variabel penelitian[6].

Dalam menganalisis data menggunakan UEQ, UEQ menggunakan skala likert 7, dimana nilai 1 menunjukkan tingkat pengalaman pengguna negatif dengan nilai bobot -3 dan nilai 7 menunjukkan tingkat pengalaman pengguna negatif dengan nilai bobot +3 [10]. Setelah dilakukan transformasi data, didapatkan penilaian rata-rata atau *mean* untuk setiap skala atau item pertanyaan pada UEQ dari setiap jawaban responden [6]. Berikut adalah peringkat untuk skala *mean* dalam UEQ.

Tabel 2. Peringkat Skala UEQ

Rentang Nilai Rata-Rata	Keterangan
> 0,8	Evaluasi Positif
- 0,8 – 0,8	Evaluasi Netral
< 0,8	Evaluasi Negatif

Dalam menganalisis data menggunakan SUS, terdapat syarat-syarat yang perlu diperhatikan sebelum menggunakan rumus *system usability scale* adalah sebagai berikut.

- Pada pernyataan bernomor ganjil, setiap nilai yang telah didapatkan dari skor pengguna selanjutnya akan dikurang 1.

$$\text{skor ganjil} = xi - 1 \quad (1)$$

- Pada pernyataan bernomor genap, setiap skor akhir yang didapat dari nilai 5 akan dikurangi oleh nilai yang didapatkan pengguna.

$$\text{skor genap} = 5 - xi \quad (2)$$

- Nilai akhir yang didapatkan dari penjumlahan setiap pernyataan kemudian dikali 2,5.

$$\text{skor SUS} = (\text{skor ganjil} + \text{skor genap}) \times 2,5 \quad (3)$$

- Nilai rata-rata skor SUS dari setiap responden dijumlahkan dan kemudian dibagi dengan jumlah responden.

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n} \quad (3)$$

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Analisis Data Demografis

Pada penelitian ini, dilakukan penyebaran kuesioner kepada 180 responden. Berdasarkan data yang telah terkumpul, didapatkan hasil karakteristik responden yang dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, domisili, dan durasi penggunaan aplikasi GoPay pada 3 bulan terakhir. Berikut merupakan gambaran dari data demografi responden:

Tabel 3. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki – Laki	63	35%
Perempuan	117	65%

Berdasarkan pada tabel 3, terdapat 63 responden laki-laki, yang merupakan 35% dari total keseluruhan, dan terdapat 117 responden perempuan, yang merupakan 65% dari total keseluruhan. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pengguna aplikasi GoPay dalam penelitian ini merupakan perempuan.

Tabel 4. Data Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
>18 tahun	33	18%
21-30 tahun	89	50%
31-40 tahun	38	21%
<45 tahun	20	11%

Berdasarkan pada tabel 4, dapat dilihat bahwa terdapat 33 responden yang berusia sama dengan atau lebih dari 18 tahun dengan persentase 18%, terdapat 89 responden yang berusia 21-30 tahun dengan persentase 50%, terdapat 38 responden yang berusia 31-40 tahun dengan persentase 21%, dan terdapat 20 responden yang berusia lebih dari 40 dan kurang dari 45 tahun dengan persentase 11%. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pengguna aplikasi GoPay dalam penelitian ini berusia antara 21-30 tahun.

Tabel 5. Data Responden Berdasarkan Domisili

Domisili	Frekuensi	Persentase
Pulau Sumatera	24	13,3%
Pulau Jawa	63	35%
Pulau Kalimantan	28	15,6%
Pulau Sulawesi	23	12,8%
Pulau Papua	20	11,1%
Pulau Bali	22	12,2%

Berdasarkan pada tabel 5, dapat dilihat bahwa terdapat 24 responden yang berasal dari Pulau Sumatera dengan persentase 13,3%, terdapat 63 responden yang berasal dari Pulau Jawa dengan persentase 35%, terdapat 28 responden yang berasal dari Pulau Kalimantan dengan persentase 15,6%, terdapat 23 responden yang berasal dari Pulau Sulawesi dengan persentase 12,8%, terdapat 20 responden yang berasal dari Pulau Papua dengan persentase 11,1%, dan terdapat 22 responden yang berasal dari Pulau Bali dengan persentase 12,2%. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pengguna aplikasi GoPay dalam penelitian ini berasal dari Pulau Jawa.

Tabel 6. Data Responden Berdasarkan Durasi Penggunaan

Durasi Penggunaan	Frekuensi	Persentase
≥ 3 kali	36	20%
5 - 10 kali	53	29%
> 10 kali	91	51%

Berdasarkan pada tabel 14, dapat dilihat bahwa terdapat 36 responden yang menggunakan aplikasi GoPay sama dengan atau lebih dari 3 kali penggunaan dalam 3 bulan terakhir dengan persentase 20%, terdapat 53 responden yang menggunakan aplikasi GoPay sebanyak 5 sampai 10 kali penggunaan dalam 3 bulan terakhir dengan persentase 29%, dan terdapat 91 responden yang menggunakan aplikasi GoPay sebanyak lebih dari 10 kali penggunaan dalam 3 bulan terakhir dengan persentase 51%. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pengguna aplikasi

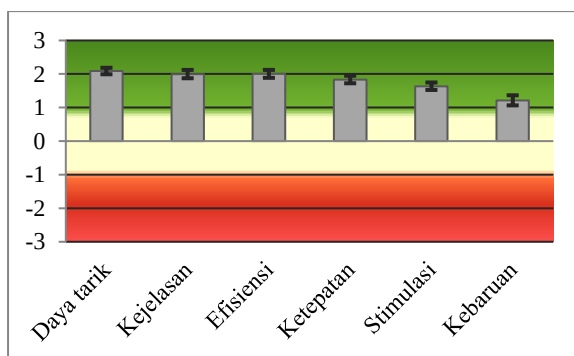
GoPay dalam penelitian ini telah menggunakan aplikasi GoPay lebih dari 10 kali.

4.2. Analisis Statistik Deskriptif UEQ

Analisis statistik deskriptif metode UEQ dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata setiap skala dan indikator pertanyaannya. Berikut hasil nilai rata-rata skala yang telah diperoleh.

Tabel 7. Rata-Rata 6 Skala UEQ

UEQ Scales (Mean and Variance)		
Daya tarik	2.089	0.44
Kejelasan	1.997	0.72
Efisiensi	2.004	0.65
Ketepatan	1.836	0.60
Stimulasi	1.636	0.59
Kebaruan	1.215	1.06



Gambar 3. Rata-Rata 6 Skala UEQ

Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 7 dan Gambar 3, dapat diamati bahwa semua skala, yaitu skala daya tarik, perspektif, efisiensi, ketergantungan, stimulasi, dan kebaruan dari aplikasi GoPay berada pada area hijau, yang mengindikasikan nilai evaluasi positif.

Tabel 8. Skor Rata-Rata Item UEQ

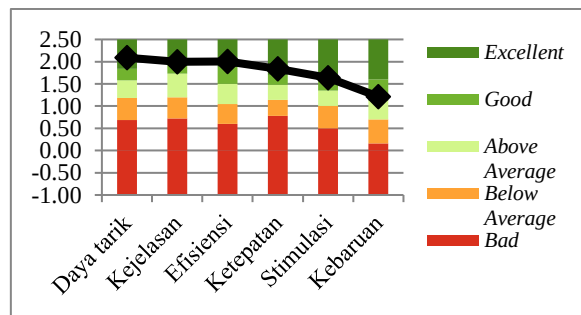
Scale	Mean	Left	Right
ATT1	2.2	menyusahkan	menyenangkan
PER1	2.3	tak dapat dipahami	dapat dipahami
NOV1	1.2	kreatif	monoton
PER1	1.6	mudah dipelajari	sulit dipelajari
STI1	2.0	bermanfaat	kurang bermanfaat
STI2	1.7	membosankan	mengasyikkan
STI3	1.6	tidak menarik	menarik
DEP1	1.4	tak dapat diprediksi	dapat diprediksi
EFF1	1.9	cepat	lambat
NOV2	1.1	berdaya cipta	konvensional
DEP2	2.6	menghalangi	mendukung
ATT2	2.3	baik	buruk
PER3	2.2	rumit	sederhana
ATT3	2.4	tidak disukai	menggembirakan
NOV3	1.0	lazim	terdepan

Scale	Mean	Left	Right
ATT4	2.2	tidak nyaman	nyaman
DEP3	1.6	aman	tidak aman
STI4	1.3	memotivasi	tidak memotivasi
DEP4	1.8	memenuhi ekspektasi	tidak memenuhi ekspektasi
EFF2	2.2	tidak efisien	efisien
PER4	2.0	jelas	mbingungkan
EFF3	2.0	tidak praktis	praktis
EFF4	1.9	terorganisasi	berantakan
ATT5	1.5	atraktif	tidak atraktif
ATT6	2.0	ramah pengguna	tidak ramah pengguna
NOV4	1.6	konservatif	inovatif

Berdasarkan tabel 8, dapat dilihat bahwa seluruh item UEQ mendapat penilaian positif.

Tabel 9. Hasil Benchmark

Scale	Mean	Comparison to benchmark
Daya Tarik (ATT)	2.09	Excellent
Kejelasan (PER)	2.00	Good
Efisiensi (EFF)	2.00	Excellent
Ketepatan (DEP)	1.84	Excellent
Stimulasi (STI)	1.64	Good
Kebaruan (NOV)	1.22	Good



Gambar 4. Grafik Hasil Benchmark

Berdasarkan tabel 9 dan Gambar 4, hasil benchmark atau tolak ukur menunjukkan bahwa skala daya tarik, efisiensi, dan ketepatan dinilai “Sangat Baik”. Skala kejelasan, stimulasi, dan kebaruan dinilai “Baik”. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pengalaman pengguna terhadap aplikasi GoPay bersifat “positif”, dan aplikasi sudah sangat layak untuk digunakan.

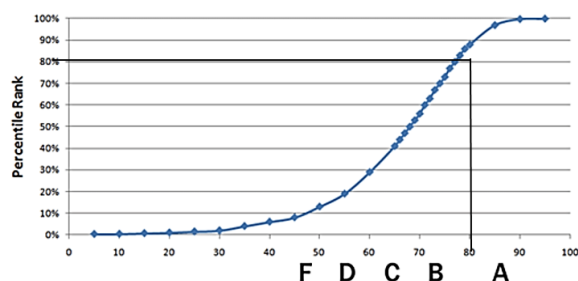
4.3. Analisis Statistik Deskriptif SUS

Analisis statistik deskriptif dengan menggunakan metode SUS melibatkan perhitungan rata-rata atau *mean* dari skor SUS. Namun, sebelum melakukan analisis statistik deskriptif, diperlukan transformasi data dengan menggunakan aturan metode SUS. Setelah dilakukan transformasi data, maka rata-rata atau *mean* skor SUS dapat dinilai, sehingga dari skor akhir tersebut dapat ditentukan apakah sistem dinilai baik atau tidak [6].

Tabel 10. Skor Responden SUS

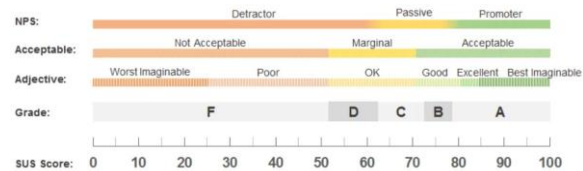
Responden	Skor SUS	Responden	Skor SUS
1	87.5	38	82.5
2	77.5	39	70
3	80	40	82.5
4	82.5	41	87.5
5	70	42	77.5
6	70	43	72.5
7	82.5	44	80
8	87.5	45	77.5
9	82.5	46	90
10	82.5	47	87.5
11	82.5	48	70
12	60	49	82.5
13	72.5	50	80
14	82.5	...	...
15	85	...	...
16	72.5	...	...
17	82.5	160	80
18	77.5	161	82.5
19	85	162	77.5
20	72.5	163	80
21	75	164	72.5
22	80	165	87.5
23	77.5	166	85
24	75	167	80
25	77.5	168	82.5
26	82.5	169	72.5
27	70	170	47.5
28	90	171	77.5
29	82.5	172	70
30	82.5	173	85
31	70	174	82.5
32	85	175	80
33	87.5	176	80
34	72.5	177	67.5
35	82.5	178	72.5
36	72.5	179	65
37	82.5	180	80
Jumlah : 14132,5			
Rata-Rata Skor : 78,51			

Setelah hasil nilai rata-rata diperoleh, selanjutnya dikorelasikan dengan skala skor SUS untuk mengetahui tingkat *usability* aplikasi GoPay.



Gambar 5. Skor SUS Dalam Percentile Rank

Berdasarkan gambar 5, Nilai 78,51 menunjukkan hasil *percentile rank* sekitar 81% yang artinya aplikasi sudah layak digunakan dan fitur dalam aplikasi berjalan dengan semestinya.



Gambar 6. Interpretasi Skor SUS

Berdasarkan gambar 6, nilai 78,51 berada di grade B+ dan masuk ke dalam kategori *acceptable* yang berarti aplikasi sudah dapat diterima. Nilai *adjective* menunjukkan bahwa skala *adjective* tergolong “Baik” berarti aplikasi sudah layak digunakan. Namun, *Net Promoter Skor* (NPS) responden dalam penelitian ini diketahui bersifat *passive* yang artinya pengguna akan dianggap pasif karena merasa puas terhadap aplikasi GoPay namun belum sepenuhnya loyal sehingga tidak berkenan merekomendasikan ke orang lain dan berpotensi pindah ke aplikasi lain. Juga hanya menggunakan aplikasi saat pengguna merasa ada keperluan dan kepentingan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Evaluasi pengalaman pengguna dan kegunaan menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *System Usability Scale* (SUS) telah berhasil dilakukan dengan melibatkan 180 responden yang merupakan pengguna aplikasi GoPay. Hasil benchmark terhadap skala UEQ bahwa tiga aspek, yaitu *attractiveness* (mean: 2,09), *efficiency* (mean: 2,00), dan *dependability* (mean: 2,00) masuk ke dalam kategori “Sangat Baik”. Selain itu, tiga aspek lainnya, yaitu *perspicuity* (mean: 2,00), *stimulation* (mean: 1,64), dan *novelty* (mean: 1,22) diklasifikasikan sebagai kategori “Baik”. Mengenai pengukuran dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS), skor yang diperoleh adalah 78,51. Skor ini termasuk dalam kategori *acceptable* dan memiliki skala *adjective* dalam kategori “Baik”. Meskipun demikian, NPS dari perhitungan skor SUS berada di kategori “*Passive*”, yang menunjukkan adanya kepuasan namun disertai rendahnya loyalitas sehingga pengguna tidak berkenan merekomendasikan ke orang lain dan berpotensi pindah ke aplikasi lain. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar mempertimbangkan penggunaan jumlah variabel yang lebih banyak serta menerapkan berbagai metode pengumpulan data, sehingga diharapkan dapat memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai pengalaman pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. R. S. Alam, M. Rahmawita, M. Megawati, and M. Fronita, “Analisis Perbandingan Kualitas Aplikasi E-Wallet Berdasarkan Pengalaman Pengguna Menggunakan Metode User Experience Questioner (UEQ),” *J. Teknol. Sist. Inf. dan Apl.*, vol. 7, no. 2, pp. 506–519, 2024, doi: 10.32493/jtsi.v7i2.39006.

- [2] Bank Indonesia, "Mengenal Financial Teknologi," Bank Indonesia. [Online]. Available: <https://www.bi.go.id/id/edukasi/Pages/mengenal-Financial-Teknologi.aspx>
- [3] A. Hikmah and R. Nurlinda, "Pengaruh Persepsi Manfaat dan Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Menggunakan Dompet Digital DANA:," *Al-Kharaj J. Ekon. Keuang. Bisnis Syariah*, vol. 6, no. 3, pp. 1395–1406, 2023, doi: 10.47467/alkharaj.v6i3.3785.
- [4] L. A. Abdillah, "FinTech E-Commerce Payment Application User Experience Analysis during COVID-19 Pandemic," vol. 7, no. 2, pp. 265–278, 2020, doi: 10.15294/sji.v7i2.26056.
- [5] Muhammad Rifqi Adli, Wahyudin, and S. Bahri, "Evaluasi User Experience Pada Pengguna Aplikasi Maxim Indonesia Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)," *J. Tek. Komput. AMIK BSI*, vol. 10, no. 2, pp. 171–177, 2024, doi: 10.31294/jtk.v4i2.
- [6] Ali Ibrahim, Onkky Alexander, Ken Ditha Tania, Pacu Putra, and Allsela Meiriza, "Assessing User Experience and Usability in the OVO Application: Utilizing the User Experience Questionnaire and System Usability Scale for Evaluation," *J. RESTI (Rekayasa Sist. dan Teknol. Informasi)*, vol. 7, no. 4, pp. 953–963, 2023, doi: 10.29207/resti.v7i4.5137.
- [7] I. N. T. A. Putra, V. T. Djani, and Fariani, "Analisis User Experience Pada E-Wallet Gopay Menggunakan Metode System Usability Scale," vol. 6, no. 3, pp. 294–300, 2023.
- [8] A. W. Nugroho and Supriyadi, "Analisis User Experience Pada Website Sistem Informasi Tugas Akhir (SITA) Mahasiswa Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ)," *J. Sains Komput. Inform. (J-SAKTI)*, vol. 7, no. 1, pp. 399–407, 2023.
- [9] P. Sa'adah, G. W. N. Wibowo, and R. H. Kusumodestoni, "Analisis Kegunaan Aplikasi GoPay Berdasarkan Metode System Usability Scale," *J. Minfo Polgan*, vol. 13, no. 1, pp. 533–542, 2024, doi: 10.33395/jmp.v13i1.13726.
- [10] Sahril, R. Ardiansyah, Wirdayanti, D. S. Angreni, and Y. Yudhaswana, "Penggabungan metode system usability scale dan user experience questionnaire untuk evaluasi usability sistem informasi mbkm universitas tadulako dengan pendekatan user experience," *JUPI (Jurnal Ilm. Penelit. dan Pembelajaran Inform.)*, vol. 9, no. 4, pp. 2372–2385, 2024.
- [11] G. Permata Putra and M. N. Al Azam, "Analisis Usability Dan User Experience Pada Aplikasi Musea Ar Dengan Metode System Usability Scale Dan User Experience Questionnaire," *JATI (Jurnal Mhs. Tek. Inform.)*, vol. 7, no. 3, pp. 2063–2070, 2023, doi: 10.36040/jati.v7i3.7043.
- [12] E. Kurniawati and C. Indah Ratnasari, "Pengujian Pengalaman Pengguna (User Experience) Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ): Studi Kasus Pada Website Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia," *J. Autom. - Univ. Islam Indones.*, vol. 4, no. 2, pp. 63–72, 2023, [Online]. Available: www.fit.uui.ac.id.
- [13] H. O. L. Wijaya and A. Armanto, "User Experience Penggunaan Google Classroom Dengan Metode Usability Testing Dan Ueq," *J. Teknol. Inf. Mura*, vol. 14, no. 2, pp. 102–111, 2022, doi: 10.32767/jti.v14i2.1841.
- [14] B. H. Harjono and N. Setiyawati, "Evaluasi Value Proposition Dan Perceived Value Aplikasi E-Wallet Menggunakan Ux Honeycomb, Ux Questionnaire, Dan System Usability Scale (Studi Kasus: Ovo, Dana, Dan Shopeepay)," *JUPI (Jurnal Ilm. Penelit. dan Pembelajaran Inform.)*, vol. 7, no. 3, pp. 969–980, 2022, doi: 10.29100/jipi.v7i3.3159.
- [15] D. P. Kesuma, "Penggunaan Metode System Usability Scale Untuk Mengukur Aspek Usability Pada Media Pembelajaran Daring di Universitas XYZ," *JATISI (Jurnal Tek. Inform. dan Sist. Informasi)*, vol. 8, no. 3, pp. 1615–1626, 2021, doi: 10.35957/jatisi.v8i3.1356.