



Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi E-Wallet OVO dan GOPAY Dengan Metode User Experience Questionnaire

Fara Della Nur Annisa*, Joy Nashar Utama Jaya, Surmiati

Program Studi Sistem Informasi, STMIK Borneo Internasional, Balikpapan
Jl. AW. Syahrani No. 04, Balikpapan Utara, Balikpapan, Indonesia

Email: ^{1*}fara_della.18@stmik-borneo.ac.id, ²joy.nashar@stmik-borneo.ac.id, ³surmiati@stmik-borneo.ac.id

Email Penulis Korespondensi: fara_della.18@stmik-borneo.ac.id

Submitted: 20/04/2022; Accepted: 27/04/2022; Published: 30/04/2022

Abstrak-Pengguna smartphone di Indonesia kian bertambah setiap tahunnya sehingga para pengembang aplikasi terus berinovasi menciptakan layanan pembayaran non tunai guna memudahkan pengguna dalam melakukan pembayaran transaksi secara non tunai. Saat ini sudah terdapat banyak aplikasi dompet digital namun yang sudah umum dijumpai ialah aplikasi ovo dan gopay. Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan 2 aplikasi dompet digital yang memiliki proses bisnis dan karakteristik yang hampir sama dalam pengalaman pengguna kedua aplikasi dompet digital tersebut serta ingin mengetahui user experience mana yang sesuai dengan pengguna baik dari kenyamanan, fungsi dan kemudahan pelanggan dalam menggunakan salah satu aplikasi pendukung E-Wallet. Penelitian ini memberikan perbandingan melalui kuisioner user experience questionnaire (UEQ) yang memiliki enam aspek penilaian antara lain attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation serta novelty. Kuisioner UEQ dibagikan kepada 85 responden, hasil dari kuesioner UEQ menunjukkan bahwa responden memiliki kesan positif terhadap kedua aplikasi dompet digital ovo dan gopay dimana aplikasi menunjukkan positive evaluation (memiliki nilai mean > 0,8).

Kata Kunci: Smartphone; Analisis; Dompet Digital; Pengalaman Pengguna; User Experience Questionnaire

Abstract-Indonesian smartphone users are growing every year, so application developers continue to innovate to create non-cash payment services to make it easier for users to make non-cash transaction payments. There are currently many digital wallet applications, but ovo and gopay apps are common. The study is to compare the 2 digital wallet applications that have a business process and similar characteristics in both the user experience of the digital wallet application and want to know which user corresponds with both of the comfort, function and convenience of the customer in using one of the e-wallet support applications. The study gives a comparison through the user experience questionnaire (ueq) who has six assessments between attractiveness, spicdialing, seduction, dependent, stimulation, and stimulation. The UEQ questionnaire was divide to 85 respondents, as the result from the UEQ questionnaire indicates that the respondents had a positive impression on both ovo and gopay digital wallet applications Where the application shows positive (values mean > 0.8).

Keywords: Smartphone; Analysis; Electronic Wallet; User Experience; User Experience Questionnaire

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi saat ini berperan penting dan sangat bermanfaat pada semua bidang terutama pada bidang transaksi pembayaran. Kemajuan teknologi dalam system pembayaran telah menggantikan peran uang tunai ke dalam transaksi pembayaran non tunai, hal ini didukung dengan semakin maraknya pusat perbelanjaan ataupun perusahaan yang menerima pembayaran non tunai. Hal ini membuat banyak penyelenggara uang elektronik di Indonesia memanfaatkan smartphone untuk meningkatkan pelayanan mereka melalui aplikasi dompet digital/E-Wallet. E-Wallet merupakan aplikasi yang memungkinkan pengguna dapat bertransaksi secara non tunai untuk membeli suatu barang maupun jasa misalnya transfer uang, pembayaran tagihan, pembelian pulsa maupun pembayaran merchant.[1] Salah dua dari aplikasi dompet digital yaitu ovo dan gopay. Menurut snapcart pada tahun 2020, lembaga riset berbasis aplikasi yang melakukan penelitian perilaku konsumen dalam bertransaksi dengan aplikasi pembayaran digital. Berdasarkan riset yang telah dilakukan terhadap 1.000 responden menunjukkan bahwa aplikasi ovo dan gopay termasuk kedalam lima brand yang paling banyak digunakan oleh konsumen untuk pembayaran digital bersama dengan shopeepay, dana, dan linkaja. Bank Indonesia juga mencatat bahwa ovo menguasai pasar uang elektronik di Indonesia yakni 20% pada tahun 2019 mengungguli gopay. Data tersebut selaras dengan survey terbaru APJIII yang menunjukkan bahwa ovo unggul tipis dibandingkan gopay. Sebanyak 6,5% dari 7.000 responden menggunakan ovo, sementara gopay 5,9%. [2] Representasi dari sebuah aplikasi dapat berpengaruh pada persepsi pengguna terhadap aplikasi itu sendiri. Sebab itu, elemen yang ada dalam aplikasi harus dipastikan memuat hal-hal yang positif baik hal estetika maupun apa yang dirasakan oleh penggunanya. Aplikasi mobile merupakan salah satu hal yang berpengaruh pada layanan dompet digital agar dapat mengetahui kebutuhan dari pengguna sehingga terciptanya kepuasan terhadap suatu produk. Salah satu cara untuk mengetahui kebutuhan pengguna yaitu dengan pendekatan pengalaman pengguna sehingga didapatkan hasil dari apa yang dipikirkan dan dirasakan pengguna saat menjalankan atau menggunakan sebuah produk, layanan ataupun system.

Dalam penelitian ini penulis bermaksud untuk membandingkan 2 aplikasi dompet digital yang memiliki proses bisnis dan karakteristik yang hampir sama dalam pengalaman pengguna kedua aplikasi dompet digital tersebut serta ingin mengetahui user experience mana yang sesuai dengan pengguna baik dari kenyamanan, fungsi dan kemudahan pelanggan dalam menggunakan salah satu aplikasi pendukung E-Wallet. Penelitian ini



memberikan perbandingan melalui kuisisioner user experience questionnaire (UEQ) yang memiliki enam aspek penilaian antara lain attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation serta novelty. Penelitian terkait user experience telah banyak dilakukan oleh mahasiswa maupun akademis diantaranya:

Ahmad Nur Hidayat, Buce Trias Hanggara, Bonda Sapta Prakoso pada tahun 2021 yang berjudul “Analisis Perbandingan Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Dompot Digital (Studi Kasus Pada OVO dan DANA)” dimana didapatkan hasil dari kuesioner UEQ menunjukkan bahwa responden memiliki kesan yang cenderung positif kepada kedua aplikasi dompot digital yang dimana aplikasi dana memiliki nilai lebih baik dalam empat aspek skala pengukuran yaitu attractiveness, perspicuity, dependability dan novelty. Sedangkan aplikasi ovo memiliki nilai lebih baik pada aspek efficiency dan stimulation.[3] Penelitian selanjutnya adalah Fianti Krisna Dewi dan Maya Ariyanti pada tahun 2020 yang berjudul “Perbandingan User Experience Aplikasi Digital Wallet (Pengguna Go-Pay, OVO, DANA, dan LinkAja) pada Mahasiswa Bandung” dimana hasil dari penelitian ini aplikasi gopay memiliki nilai rata-rata tertinggi, diikuti aplikasi ovo memiliki nilai rata-rata di urutan kedua, aplikasi dana memiliki nilai rata-rata di urutan ketiga, dan aplikasi LinkAja memiliki nilai rata-rata di urutan terakhir.[1] Dari penelitian Fianti Krisna Dewi dan Maya Ariyanti diatas penulis tertarik untuk melakukan evaluasi user experience dari aplikasi e-wallet dengan menggunakan metode yang berbeda dan hanya menggunakan aplikasi ovo dan gopay sebagai objek penelitian.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode User Experience questionnaire (UEQ), metode User Experience questionnaire (UEQ) merupakan metode yang mengukur user experience dengan 6 skala penilaian, metode ini dikembangkan oleh Dr. Martin Schrepp.[4] [5] Tujuan penulisan penelitian ini yaitu mengetahui skala UEQ apa saja yang tertinggi dan terendah pada masing-masing aplikasi e-wallet dan aplikasi pendukung e-wallet mana yang memiliki skala UEQ yang baik untuk digunakan oleh pengguna dengan menggunakan metode User Experience questionnaire (UEQ). Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengguna aplikasi untuk mengetahui dan memilih aplikasi E-Wallet yang mudah dan nyaman digunakan untuk bertransaksi, sedangkan bagi perusahaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu masukan untuk melakukan koreksi dan perbaikan aplikasi tersebut agar dapat menjadi aplikasi yang baik serta nyaman untuk digunakan pengguna.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Studi Literatur

Tahap awal penelitian ini ialah studi terhadap literatur yang berkaitan dengan user experience, user experience questionnaire serta penelitian terdahulu yang dapat dijadikan sebagai sumber rujukan dari penelitian ini.

2.2 Penentuan Populasi dan Sampel Penelitian

Responden penelitian ini adalah masyarakat umum di kota Balikpapan yang menggunakan e-wallet ovo dan gopay. Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin[6], [7] pada persamaan berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

Dimana:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = margin error

Pada penelitian ini jumlah populasi adalah 468 orang dengan margin of error 10% atau 0,1. Sehingga dengan menggunakan persamaan 1 diatas dihitung jumlah sampel minimal sebagai berikut:

$$n = \frac{468}{1 + (468 \times 0,1^2)}$$
$$n = 82,39$$

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan persamaan diatas, maka jumlah populasi minimal adalah 82,39 yang dibulatkan menjadi 83.

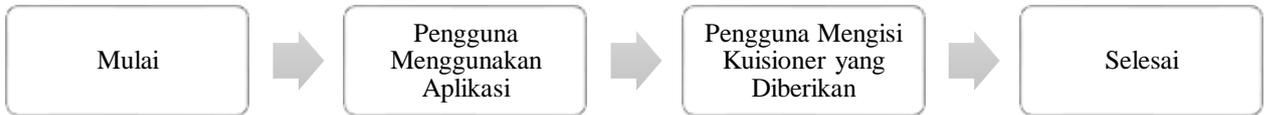
2.3 Pengumpulan Data Menggunakan UEQ

Kuesioner UEQ atau User Experience Questionnaire merupakan kuesioner yang hasilnya dapat digunakan dalam usability testing untuk mengukur tingkat user experience suatu produk dengan cepat. UEQ dapat diunduh di www.ueq-online.org. Terdapat 6 skala dengan total 26 elemen yang dikategorikan berdasarkan skala-skala pengukuran yang terdapat pada UEQ.[8], [9] Skala User Experience dalam kuesioner, yaitu:

- Attractiveness (Daya tarik): Daya tarik suatu produk dalam persepsi keseluruhannya. Misal: bagus atau jelek, atraktif atau tidak atraktif.
- Efficiency (Efisiensi): Kecepatan pengguna menyelesaikan tugas. Misal: cepat atau lambat, praktis atau tidak praktis.
- Perspicuity (Kejelasan): Kemudahan penggunaan suatu produk. Misal: mudah dipahami atau sulit dipahami.

- d. Dependability (Ketepatan): Dapatkah interaksi dikontrol oleh pengguna? Misal: dapat diprediksi atau tidak dapat diprediksi, mendukung atau menghalangi.
- e. Stimulation (Stimulasi): Sejauh mana pengguna termotivasi untuk menggunakan produk. Misal: bermanfaat atau kurang bermanfaat, menarik atau tidak menarik.
- f. Novelty (Kebaruan): Apakah desain produk inovatif dan kreatif? Apakah produk mampu mendapatkan perhatian pengguna? Seberapa kreatif atau besar kebaruan dari produk.[10]

Setelah menghitung jumlah sampel minimal, selanjutnya dilakukan pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner UEQ. Proses pengumpulan data dapat dilihat pada gambar 1 berikut:



Gambar 1. Proses Pengumpulan data menggunakan UEQ

Proses evaluasi menggunakan UEQ dimulai dari responden diminta untuk menggunakan aplikasi e-wallet dan mencoba semua fitur yang ada pada e-wallet ovo dan gopay, hal ini dilakukan agar pengguna mendapatkan umpan balik yang baik dari hasil UEQ yang akurat. Pengguna dapat mengisi UEQ sesuai dengan apa yang mereka rasakan ketika menggunakan website, baik dari dalam segi fungsi, warna, jenis tulisan, tata letak, dan yang lainnya. Setelah menggunakan aplikasi, pengguna diminta untuk mengisi kuesioner UEQ melalui form yang telah diberikan kepada pengguna dimana pengisian kuesioner diarahkan sesuai dengan ketentuan UEQ yakni tidak selamanya poin 7 merupakan nilai paling tinggi pada kuesioner ini.[11], [12] Pada penelitian ini pengukuran user experience dilakukan dengan menggunakan kuesioner UEQ yang terdiri dari 26 pertanyaan dan digolongkan menjadi 6 faktor yaitu daya tarik (attractiveness), kejelasan (perspicuity), efisiensi (efficiency), ketepatan (dependability), stimulasi (stimulation) dan kebaruan (novelty).[1], [13]

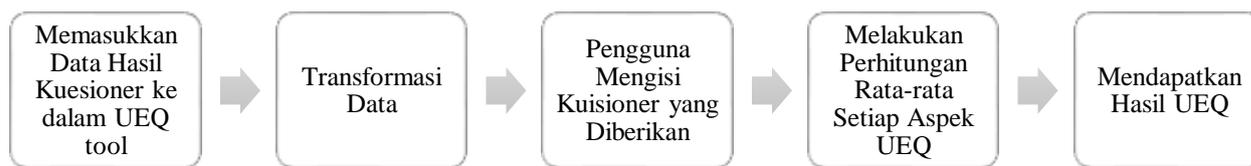
	1	2	3	4	5	6	7		
menyusahkan	<input type="radio"/>	menyenangkan	1						
tak dapat dipahami	<input type="radio"/>	dapat dipahami	2						
kreatif	<input type="radio"/>	monoton	3						
mudah dipelajari	<input type="radio"/>	sulit dipelajari	4						
bermanfaat	<input type="radio"/>	kurang bermanfaat	5			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

Gambar 2. Pernyataan UEQ

Data yang telah dikumpulkan dari responden kemudian dimasukkan kedalam UEQ tool data analysis dan dijadikan sebagai nilai masukan untuk menghitung nilai pengalaman pengguna dari e-wallet ovo dan gopay.

2.4 Pengolahan Data dan Analisis

Pengolahan data yang diperoleh dari responden selanjutnya diolah menggunakan UEQ tools. Hasil pengolahan dari data kemudian dianalisa untuk memperoleh informasi mengenai user experience dari e-wallet ovo dan gopay. Proses pengolahan data dapat dilihat pada gambar 3 berikut:



Gambar 3. Proses pengolahan data UEQ

Selanjutnya dilakukan analisis dan pembahasan dari hasil pengumpulan data kuesioner UEQ yang telah dilakukan sebelumnya. Pada tahapan ini akan dijabarkan hasil dari kuesioner UEQ, selanjutnya akan dilakukan perbandingan dari hasil kuesioner UEQ pada kedua aplikasi. Pengambilan kesimpulan dilakukan setelah semua tahapan-tahapan dalam penelitian selesai dilakukan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi user experience pada e-wallet ovo dan gopay dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui google form kepada masyarakat umum di kota Balikpapan yang menggunakan kedua e-wallet tersebut. Secara keseluruhan, kuesioner diisi oleh 85 responden yang kemudian data dari kuesioner tersebut dimasukkan kedalam tabel UEQ data analysis. Setelah itu, selanjutnya dilakukan transformasi dengan menghitung nilai yang diperoleh dari kuesioner UEQ dikurangi dengan 4 dan diperoleh nilai positif atau negative dari setiap item UEQ. Nilai +3 merupakan nilai positif tertinggi dan -3 merupakan nilai negative terendah. Hasil transformasi data kemudian diolah untuk mendapatkan nilai rata-rata untuk setiap aspek UEQ. [14], [15]

3.1 Hasil Analisis Pengalaman Penggunaan Aplikasi E-Wallet OVO

Hasil analisis pengalaman penggunaan pada aplikasi e-wallet ovo menunjukkan bahwa responden memiliki impresi yang positif terhadap aplikasi e-wallet ovo. Hal ini terlihat dari nilai mean dari 26 item yang menunjukkan positive evaluation (memiliki nilai mean > 0,8). Berdasarkan mayoritas item pada UEQ yang mendapatkan positive evaluation juga tentu saja akan menghasilkan positive evaluation pada 6 skala UEQ. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1 berikut di bawah ini.

Tabel 1. Hasil UEQ OVO

Aspek UX	Nilai Skala UEQ
Daya Tarik (Attractiveness)	1,124
Kejelasan (Perspicuity)	1,397
Efisiensi (Efficiency)	1,162
Ketepatan (Dependability)	1,506
Stimulasi (Stimulation)	1,629
Kebaruan (Novelty)	1,921

Berdasarkan hasil pengolahan pada tabel 1 diatas, nilai tertinggi diperoleh di aspek kebaruan (novelty) dengan nilai 1,921. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi e-wallet ovo memiliki desain produk yang inovatif dan kreatif serta mampu mendapatkan perhatian pengguna. Interaksi dengan aplikasi e-wallet ovo cukup baik dan dapat dikendalikan oleh pengguna, hal ini berdasarkan aspek dependability yang memperoleh nilai 1,506. Aspek efisiensi memperoleh impresi positif, hal ini menunjukkan pengguna dapat menyelesaikan transaksi dengan cepat ketika menggunakan aplikasi e-wallet ovo. Aspek kejelasan menunjukkan nilai 1,397 yang berarti aplikasi e-wallet ovo dapat mudah dipahami dan dipelajari karena faktor kejelasan dan kemudahan mendapatkan nilai positif. Hasil perhitungan nilai UEQ untuk aspek stimulasi adalah 1,629 hal ini menunjukkan bahwa aplikasi e-wallet ovo bermanfaat bagi pengguna dan memotivasi pengguna untuk menggunakannya.

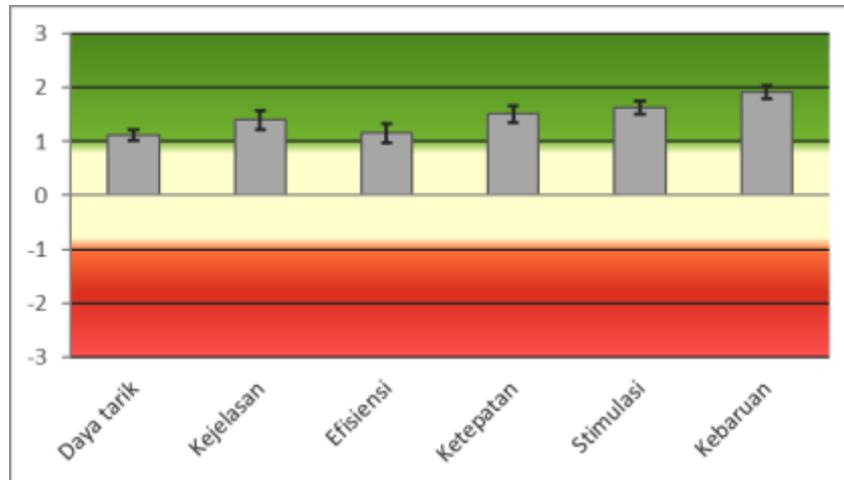
Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa hasil evaluasi untuk seluruh aspek memiliki nilai yang positif, dimana seluruh aspek UX mendapatkan nilai skor diatas 0,8. Hal ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata impresi >0,8 merupakan evaluasi positif. [16], [17] Dari seluruh aspek, nilai rata-rata untuk aspek daya tarik (attractiveness) adalah 1,124 yang berarti aplikasi e-wallet ovo belum memberikan kenyamanan pada pengguna, serta belum cukup atraktif. Hal ini sesuai dengan hasil uji untuk faktor tidak atraktif dan tidak nyaman yang memiliki nilai impresi normal dan dibawah rata-rata, sehingga membutuhkan upaya untuk meningkatkan nilai tersebut dengan memperbaiki aplikasi e-wallet ovo yang menarik dan nyaman bagi pengguna. Nilai rata-rata hasil pengukuran untuk setiap variable dari aspek daya tarik (attractiveness) UEQ dapat dilihat pada tabel 2 berikut.

Tabel 2. Rata-rata Hasil Pengukuran Aspek Daya Tarik

Mean	Variance	Std. Dev	No.	Left	Right	Scale
↑ 1,8	1,3	1,1	85	Menyusahkan	Menyenangkan	Daya Tarik
↑ 2,1	0,9	0,9	85	Baik	Buruk	Daya Tarik

Mean	Variance	Std. Dev	No.	Left	Right	Scale
↑ 1,7	1,5	1,2	85	Tidak disukai	Menggembirakan	Daya Tarik
↓ -2,1	0,7	0,9	85	Tidak nyaman	Nyaman	Daya Tarik
↑ 1,5	1,7	1,3	85	Atraktif	Tidak Atraktif	Daya Tarik
↑ 1,7	1,8	1,3	85	Ramah pengguna	Tidak Ramah Pengguna	Daya Tarik

Gambar 4 berikut merupakan grafik untuk hasil pengujian UEQ terhadap aplikasi e-wallet ovo.



Gambar 4. Grafik Hasil Pengujian UEQ OVO

Setiap bar pada gambar 4 diatas menunjukkan bahwa setiap skala memiliki nilai mean yang berada pada zona hijau yang berarti bahwa responden memiliki impresi positif terkait pengalaman penggunaan e-wallet ovo meski skala daya tarik berada pada batas zona hijau. Selain itu, pada bar yang mewakili setiap skala, terdapat garis yang berada pada tengah bar yang mewakili nilai confidence interval pada setiap skala (error bar). Adapun nilai error bar dapat dilihat pada kolom confidence dalam tabel 3 di bawah ini.

Tabel 3. Nilai Confidence Intervals OVO

Confidence intervals (P=0,05) per scale					
Scale	Mean	Std. Dev.	N	Confidence	Confidence Interval
Daya Tarik	1,124	0,461	85	0,098	1,026 1,222
Kejelasan	1,397	0,816	85	0,173	1,224 1,570
Efisiensi	1,162	0,836	85	0,178	0,984 1,339
Ketepatan	1,506	0,743	85	0,158	1,348 1,664
Stimulasi	1,629	0,590	85	0,125	1,504 1,755
Kebaruan	1,921	0,576	85	0,123	1,798 2,043

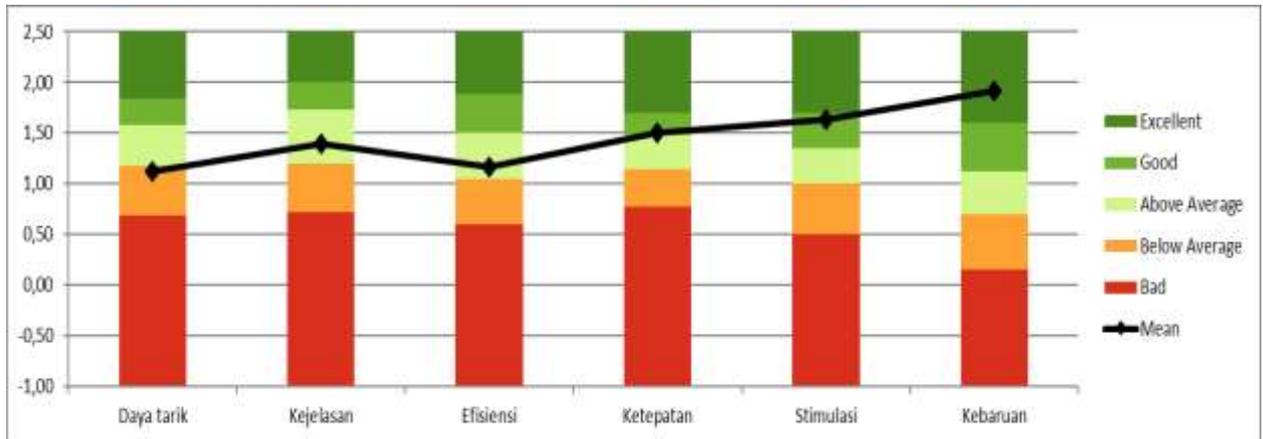
Adapun hasil perbandingan penilaian UEQ untuk aplikasi e-wallet ovo dengan dataset UEQ untuk kegiatan benchmarking dapat dilihat pada tabel 4 di bawah ini.

Tabel 4. Hasil Perbandingan dataset UEQ OVO

Scale	Mean	Comparisson to Benchmark	Interpretation
Daya Tarik	1,12	Below average	50% of results better, 25% of results worse
Kejelasan	1,40	Above Average	25% of results better, 50% of results worse
Efisiensi	1,16	Above Average	25% of results better, 50% of results worse
Ketepatan	1,51	Good	10% of results better, 75% of results worse
Stimulasi	1,63	Good	10% of results better, 75% of results worse
Kebaruan	1,92	Excellent	In the range of the 10% best results

Untuk kejelasan dan efisiensi, aplikasi e-wallet ovo dikategorikan sebagai “above average”. Hal ini berarti dibandingkan dengan dataset yang ada, aplikasi e-wallet ovo memiliki nilai mean yang lebih rendah dari 25% hasil evaluasi aplikasi pada dataset. Akan tetapi aplikasi e-wallet ovo memiliki nilai mean yang lebih tinggi dari 50% hasil evaluasi aplikasi yang ada pada dataset. Untuk daya tarik dikategorikan sebagai “below average”. Hal ini berarti dibandingkan dengan dataset yang ada, aplikasi e-wallet ovo memiliki nilai mean yang lebih rendah dari 50% hasil evaluasi aplikasi pada dataset. Akan tetapi aplikasi e-wallet ovo memiliki nilai mean yang lebih tinggi dari hanya 25% hasil evaluasi aplikasi yang ada pada dataset. Untuk ketepatan dan stimulasi aplikasi e-wallet ovo

dikategorikan sebagai “good” hal ini berarti dibandingkan dengan dataset yang ada, aplikasi e-wallet ovo memiliki nilai mean yang lebih rendah dari 10% hasil evaluasi aplikasi pada dataset. Akan tetapi aplikasi e-wallet ovo memiliki nilai mean yang lebih tinggi dari 75% hasil evaluasi aplikasi yang ada pada dataset. Sedangkan untuk kebaruan dikategorikan sebagai “excellent” hal ini berarti dibandingkan dengan dataset yang ada, aplikasi e-wallet ovo memiliki nilai mean yang lebih rendah dari 10% hasil evaluasi aplikasi pada dataset. Hasil ini menunjukkan bahwa aplikasi e-wallet ovo sudah baik, namun masih perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan daya tarik dengan menyediakan fungsi atau fitur yang membantu menyelesaikan transaksi secara nyaman dan menyenangkan untuk digunakan. Lebih jelasnya setiap nilai perbandingan ini jika dimodelkan dalam bentuk grafis dapat dilihat pada gambar 5 di bawah ini.



Gambar 5. Hasil Perbandingan dengan Skala Benchmark Aplikasi E-Wallet OVO

3.2 Hasil Analisis Pengalaman Penggunaan Aplikasi E-Wallet Gopay

Hasil analisis pengalaman penggunaan pada aplikasi e-wallet gopay menunjukkan bahwa responden memiliki impresi yang positif terhadap aplikasi e-wallet gopay. Hal ini terlihat dari nilai mean dari 26 item yang menunjukkan positive evaluation (memiliki nilai mean > 0,8). Berdasarkan mayoritas item pada UEQ yang mendapatkan positive evaluation juga tentu saja akan menghasilkan positive evaluation pada 6 skala UEQ.[16] Hal ini dapat dilihat pada tabel 5 di bawah ini.

Tabel 5. Hasil UEQ Go-Pay

Aspek UX	Nilai Skala UEQ
Daya Tarik (Attractiveness)	1,894
Kejelasan (Perspicuity)	1,476
Efisiensi (Efficiency)	1,365
Ketepatan (Dependability)	1,579
Stimulasi (Stimulation)	1,812
Kebaruan (Novelty)	0,909

Berdasarkan hasil pengolahan pada tabel 5 diatas, dapat disimpulkan bahwa nilai yang tertinggi adalah aspek daya tarik (attractiveness) dengan nilai 1,894. Ini menunjukkan bahwa e-wallet gopay merupakan aplikasi yang memiliki impresi positif dengan tampilan yang menarik dan nyaman bagi pengguna. Aspek stimulasi (stimulation) mendapatkan nilai tertinggi kedua yakni sebesar 1,812 yang berarti aplikasi ini bermanfaat bagi pengguna dan memotivasi pengguna untuk menggunakannya. Selanjutnya pada aspek ketepatan (dependability) memperoleh nilai 1,579 yang berarti interaksi dengan aplikasi e-wallet gopay dapat dikendalikan oleh pengguna. Aspek kejelasan (perspicuity) mendapatkan nilai positif sebesar 1,476. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi e-wallet gopay mudah untuk dipahami dan dipelajari oleh pengguna. Hasil dari perhitungan nilai UEQ untuk aspek efisiensi (efficiency) memperoleh impresi positif dimana hal ini berarti pengguna dalam menyelesaikan transaksi dengan cepat ketika menggunakan e-wallet gopay. Nilai UEQ untuk aspek kebaruan (novelty) adalah 0,909 yang menunjukkan rancangan aplikasi e-wallet gopay memiliki kebaruan.

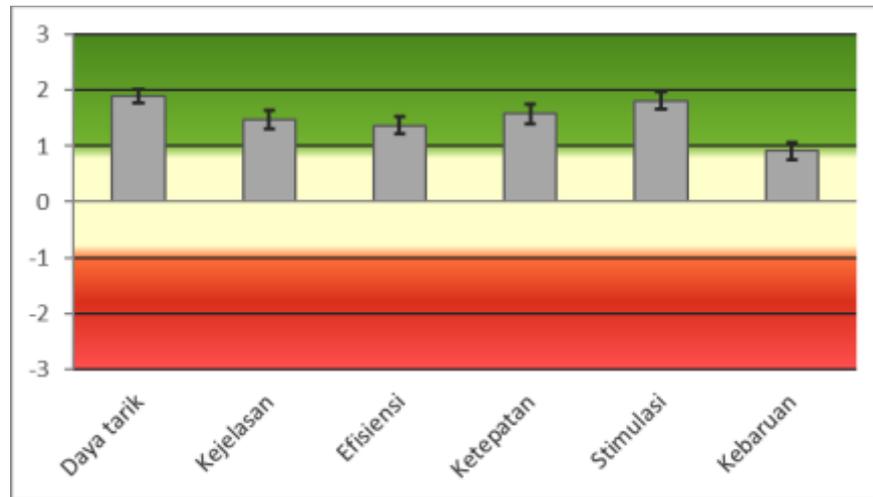
Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil evaluasi untuk seluruh aspek memiliki nilai yang positif. Hal ini ditunjukkan dengan nilai seluruh aspek UX memperoleh nilai diatas 0,8. Dari seluruh aspek, nilai rata-rata untuk aspek kebaruan lebih rendah dibandingkan dengan aspek lainnya (<1). Hal ini karena menurut pengguna, aplikasi e-wallet gopay masih monoton dan tidak berdaya cipta (konvensional). Hal ini sesuai dengan hasil uji untuk faktor monoton dan konvensional memiliki nilai impresi normal dan dibawah rata-rata, sehingga membutuhkan upaya untuk meningkatkan nilai tersebut dengan membuat desain aplikasi yang lebih kreatif dan

inovatif. Nilai rata-rata hasil pengukuran untuk setiap variable dari aspek kebaruan (novelty) UEQ dapat dilihat pada tabel 6 dibawah.

Tabel 6. Rata-rata Hasil Pengukuran Aspek Kebaruan

Mean	Variance	Std. Dev	No.	Left	Right	Scale
⇒ -0,5	1,1	1,0	85	Kreatif	Monoton	Kebaruan
⇒ 0,7	3,0	1,7	85	Berdaya Cipta	Konvensional	Kebaruan
↑ 1,7	1,2	1,1	85	Lazim	Terdepan	Kebaruan
↑ 1,7	1,4	1,2	85	Konservatif	Inovatif	Kebaruan

Berikut merupakan grafik untuk hasil pengujian UEQ terhadap aplikasi e-wallet gopay.



Gambar 6. Grafik Hasil Pengujian UEQ GOPAY

Setiap bar pada gambar 6 diatas menunjukkan bahwa setiap skala memiliki nilai mean yang berada pada zona hijau yang berarti bahwa responden memiliki impresi positif terkait pengalaman penggunaan e-wallet ovo meski skala daya tarik berada pada batas zona hijau. Selain itu, pada bar yang mewakili setiap skala, terdapat garis yang berada pada tengah bar yang mewakili nilai confidence interval pada setiap skala (error bar). Adapun nilai error bar dapat dilihat pada kolom confidence dalam tabel 7 di bawah ini.

Tabel 7. Nilai Confidence Intervals GOPAY

Confidence intervals (P=0,05) per scale						
Scale	Mean	Std. Dev.	N	Confidence	Confidence Interval	
Daya Tarik	1,894	0,554	85	0,118	1,776	2,012
Kejelasan	1,476	0,760	85	0,162	1,315	1,638
Efisiensi	1,365	0,736	85	0,156	1,208	1,521
Ketepatan	1,579	0,827	85	0,176	1,404	1,755
Stimulasi	1,812	0,710	85	0,151	1,661	1,963
Kebaruan	0,909	0,698	85	0,148	0,760	1,057

Setiap nilai rata-rata hasil perhitungan UEQ dibandingkan dengan nilai benchmark untuk mengetahui maksud dari nilai tersebut. Hasil pengukuran skala UEQ yang dibandingkan dengan nilai benchmark dapat dilihat pada tabel 8 berikut ini.

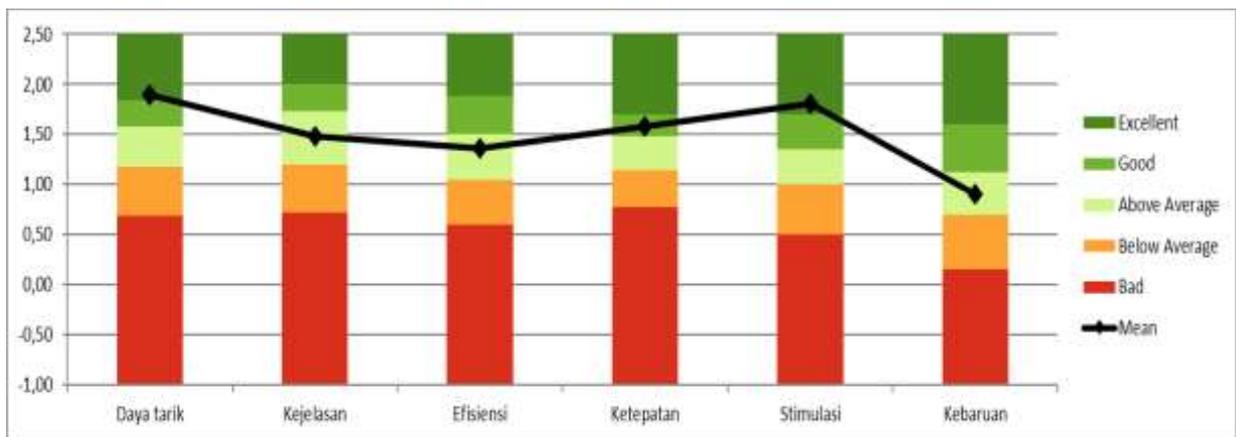
Tabel 8. Hasil Perbandingan dataset UEQ GOPAY

Scale	Mean	Comparisson to Benchmark	Interpretation
Daya Tarik	1,89	Excellent	In the range of the 10% best results
Kejelasan	1,48	Above Average	25% of results better, 50% of results worse
Efisiensi	1,36	Above Average	25% of results better, 50% of results worse
Ketepatan	1,58	Good	10% of results better, 75% of results worse
Stimulasi	1,81	Excellent	In the range of the 10% best results
Kebaruan	0,91	Above Average	25% of results better, 50% of results worse

Untuk kejelasan, efisiensi, dan kebaruan aplikasi e-wallet gopay dikategorikan sebagai “above average”. Hal ini berarti dibandingkan dengan dataset yang ada, aplikasi e-wallet gopay memiliki nilai mean yang lebih

rendah dari 25% hasil evaluasi aplikasi pada dataset. Akan tetapi aplikasi e-wallet gopay memiliki nilai mean yang lebih tinggi dari 50% hasil evaluasi aplikasi yang ada pada dataset. Untuk daya tarik dan stimulasi dikategorikan sebagai “excellent” hal ini berarti dibandingkan dengan dataset yang ada, aplikasi e-wallet gopay memiliki nilai mean yang lebih rendah dari 10% hasil evaluasi aplikasi pada dataset. Untuk ketepatan aplikasi e-wallet gopay dikategorikan sebagai “good” hal ini berarti dibandingkan dengan dataset yang ada, aplikasi e-wallet gopay memiliki nilai mean yang lebih rendah dari 10% hasil evaluasi aplikasi pada dataset. Akan tetapi aplikasi e-wallet gopay memiliki nilai mean yang lebih tinggi dari 75% hasil evaluasi aplikasi yang ada pada dataset.

Hasil ini menunjukkan bahwa aplikasi e-wallet gopay ini sudah baik, namun masih perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan desain produk agar lebih inovatif dan kreatif serta kekinian. Diharapkan aplikasi gopay dapat diperbarui agar dapat menarik perhatian pengguna. Sehingga hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk mengembangkan aplikasi e-wallet gopay maupun ovo. Lebih jelasnya setiap nilai perbandingan ini jika dimodelkan dalam bentuk grafis dapat dilihat pada gambar 7 berikut ini.



Gambar 7. Hasil Perbandingan dengan Skala Benchmark Aplikasi E-Wallet Go-Pay

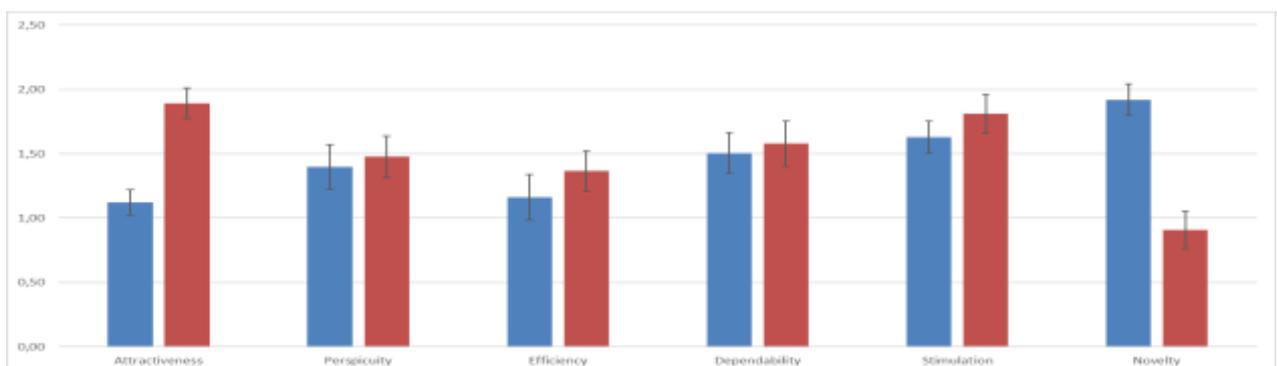
3.3 Hasil Analisis Perbandingan E-Wallet Ovo dan Gopay

Perbandingan pengalaman penggunaan antara kedua aplikasi yakni aplikasi e-wallet ovo dan aplikasi e-wallet gopay dilakukan dengan menggunakan UEQ Compare Products versi 4. Menggunakan alat bantu pengolahan data ini didapatkan hasil seperti pada tabel 9 berikut.

Tabel 9. Perbandingan UEQ OVO dan GOPAY

Scale	Data Set Ovo					Data Set Gopay						
	Mean	Std. Dev.	N	Confidence	Confidence Interval	Scale	Mean	Std. Dev.	N	Confidence	Confidence Interval	
Daya Tarik	1,124	0,461	85	0,098	1,026 1,222	1,894	0,554	85	0,118	1,776	2,012	
Kejelasan	1,397	0,816	85	0,173	1,224 1,570	1,476	0,760	85	0,162	1,315	1,638	
Efisiensi	1,162	0,836	85	0,178	0,984 1,339	1,365	0,736	85	0,156	1,208	1,521	
Ketepatan	1,506	0,743	85	0,158	1,348 1,664	1,579	0,827	85	0,176	1,404	1,755	
Stimulasi	1,629	0,590	85	0,125	1,504 1,755	1,812	0,710	85	0,151	1,661	1,963	
Kebaruan	1,921	0,576	85	0,123	1,798 2,043	0,909	0,698	85	0,148	0,760	1,057	

Secara grafis, hasil perbandingan UEQ scale means aplikasi e-wallet ovo dan aplikasi e-wallet gopay dapat dilihat pada gambar 8 di bawah ini.



Gambar 8. Hasil Perbandingan UEQ Scale Means Aplikasi OVO dan GOPAY



Hasil perbandingan menunjukkan bahwa secara keseluruhan 5 skala UEQ menunjukkan nilai mean yang lebih tinggi untuk aplikasi e-wallet gopay dibandingkan dengan aplikasi e-wallet ovo. Lebih rinci, perbandingan setiap nilai means dari kedua aplikasi dapat dilihat pada tabel 10 berikut.

Tabel 10. Perbandingan Nilai Means OVO dan GOPAY

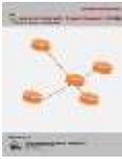
UEQ Quality	UEQ Scales Ovo	UEQ Scales Gopay	Scale	UEQ Scales Ovo	Mean Ovo	UEQ Scales Gopay	Mean Gopay
Attractiveness	1,26	1,69	Attractiveness	1,124	1,260	1,894	1,685
			Perspicuity	1,397		1,476	
Pragmatic Quality	1,33	1,48	Efficiency	1,162	1,334	1,365	1,472
			Dependability	1,506		1,579	
Hedonic Quality	1,775	2,721	Stimulation	1,629	1,775	1,812	2,721
			Novelty	1,921		0,909	

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan terkait hasil pengujian terhadap pengalaman pengguna atas aplikasi e-wallet ovo dan gopay dengan populasi yang berasal dari masyarakat umum pengguna aplikasi ovo dan gopay di kota Balikpapan, maka dapat disimpulkan bahwa dari keseluruhan 6 skala yang diukur pada e-wallet ovo, menunjukkan bahwa aplikasi ini memiliki hasil benchmarking pada skala kebaruan (novelty) yang lebih unggul dibandingkan skala lainnya. Sementara pada aplikasi e-wallet gopay, menunjukkan bahwa aplikasi ini memiliki hasil benchmarking pada skala kebaruan (novelty) yang lebih rendah dibandingkan skala lainnya. Jika kedua aplikasi dibandingkan, maka hasilnya menunjukkan bahwa aplikasi e-wallet gopay lebih unggul untuk digunakan sebagai alat transaksi pembayaran non tunai dibandingkan aplikasi ovo. Hal ini ditunjukkan oleh nilai ke 5 skala dari aplikasi e-wallet gopay yang lebih tinggi dibandingkan dengan aplikasi ovo. Pada aplikasi e-wallet ovo diperlukan perbaikan pada skala daya tarik. Hal ini sesuai dengan hasil uji untuk faktor tidak atraktif dan tidak nyaman yang memiliki nilai impresi normal dan dibawah rata-rata, sehingga membutuhkan upaya untuk meningkatkan nilai tersebut dengan memperbaiki aplikasi e-wallet ovo yang menarik dan nyaman bagi pengguna. Sedangkan pada aplikasi e-wallet gopay perlu peningkatan pada aspek kebaruan (novelty). Hal ini sesuai dengan hasil uji untuk faktor monoton dan konvensional memiliki nilai impresi normal dan dibawah rata-rata, sehingga membutuhkan upaya untuk meningkatkan nilai tersebut dengan membuat desain aplikasi yang lebih kreatif dan inovatif.

REFERENCES

- [1] J. Manajemen, * Fianti, K. Dewi, and M. Ariyanti, "Perbandingan User Experience Aplikasi Digital Wallet (Pengguna Go-Pay, OVO, DANA, dan LinkAja) pada Mahasiswa Bandung Jurnal Manajemen Teknologi," *Jurnal Manajemen Teknologi*, vol. 19, no. 2, pp. 111–129, 2020, doi: 10.12695/jmt.2020.19.2.1.
- [2] D. Surya Fitriansyah, "Analisis User Experience Webhalal Batam Di Pusat Kajian Halal Politeknik Negeri Batam Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ)." [Online]. Available: <http://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JAMN>
- [3] A. N. Hidayat, B. T. Hanggara, and B. S. Prakoso, "Analisis Perbandingan Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Dompot Digital (Studi Kasus Pada OVO dan DANA)," 2021. [Online]. Available: <http://j->
- [4] C. Sylvia and F. Halim, "JURNAL MEDIA INFORMATIKA BUDIDARMA Evaluasi User Experience Platform Video Communication dengan User Experience Questionnaire (UEQ)," vol. 5, pp. 1412–1421, doi: 10.30865/mib.v5i4.3263.
- [5] S. Viski Izabal, I. Aknuranda, and H. Muslimah Az-Zahra, "Evaluasi dan Perbaikan User Experience Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) dan Focus Group Discussion (FGD) pada Situs Web FILKOM Apps Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya," 2018. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [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] I. Nyoman Tri Anindia Putra, K. Sepdyana Kartini, P. Wirayudi Aditama, and S. Prian Tahalea, "Analisis Sistem Informasi Eksekutif Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ)," *International Journal of Natural Science and Engineering*, vol. 5, pp. 25–29, 2021, doi: 10.23887/ijnse.v5i.
- [8] S. Putro, M. P. Kurniawan, and K. Kunci -Lapor Bantul, "Penerapan Metode UEQ dan Cooperative Evaluation untuk Mengevaluasi User Experience Laporan Bantul Implementation Methods of UEQ and Cooperative Evaluation to Evaluate User Experience Laporan Bantul," *Citec Journal*, vol. 6, no. 1, 2019.
- [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] S. Kasus, A. Interaktif, B. Purba, A. S. Prihatmanto, and E. Nugroho, "Evaluasi User Experiences Produk iDigital Museum dengan Menggunakan UEQ," 2015.



- [11] A. Hinderks, M. Schrepp, and J. Thomaschewski, “A benchmark for the short version of the user experience questionnaire,” in *WEBIST 2018 - Proceedings of the 14th International Conference on Web Information Systems and Technologies*, 2018, pp. 373–377. doi: 10.5220/0007188303730377.
- [12] F. Halim, dan Sophya Hadini Marpaung, P. Studi Sistem Informasi, and S. Mikroskil, “PENILAIAN USER EXPERIENCE FIORI BUSSIM MENGGUNAKAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ) DAN PENGARUHNYA TERHADAP PEMAHAMAN PEMBELAJARAN MATAKULIAH SERTIFIKASI SAP.”
- [13] 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.
- [14] N. Luh *et al.*, “Evaluasi Sistem Informasi Skripsi dan Tugas Akhir STMIK Primakara (PRISKA) Menggunakan Metode User Experience Questionnaire,” *Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika (KARMAPATI)*, vol. 10, no. 1, 2021, [Online]. Available: <http://www.ueq-online.org/>
- [15] “User Experience Questionnaire Handbook”, doi: 10.13140/RG.2.1.2815.0245.
- [16] V. Intanny *et al.*, “Pengukuran Kebergunaan dan Pengalaman Pengguna Marketplace Jogjaplaza.id dengan Metode UEQ dan USE Questionnaire Measuring Usability and User Experience of The Marketplace of Jogjaplaza.id Using UEQ and USE Questionnaire,” 2018.
- [17] S. Prasetyaningsih and W. P. Ramadhani, “Analisa User Experience pada TFME Interactive Learning Media Menggunakan User Experience Questionnaire,” *Jurnal Integrasi* /, vol. 13, no. 2, p. 147, 2021.