

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan *smartphone* dan penetrasi internet yang cepat menciptakan peluang bagi aplikasi pembayaran digital, sehingga banyak pengguna beralih dari metode pembayaran tradisional ke metode pembayaran berbasis aplikasi (Rofi, 2022). Menurut Badan Pusat Statistik 2024, pertumbuhan pengguna *smartphone* di Indonesia pada tahun 2019 sampai dengan tahun 2023 mengalami perkembangan. Grafik pertumbuhan pengguna *smartphone* di Indonesia dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Grafik Pertumbuhan Pengguna Smartphone di Indonesia
Sumber: Badan Pusat Statistik Indonesia 2024

Data Badan Pusat Statistik Indonesia 2024 menjelaskan pertumbuhan penggunaan *smartphone* di Indonesia dari tahun 2019 hingga 2023 menunjukkan tren yang mencerminkan perkembangan teknologi di masyarakat. Pada tahun 2019, penetrasi *smartphone* mencapai 63,53% yang menunjukkan fondasi yang kuat untuk transformasi digital. Namun, pada tahun 2020 terjadi sedikit penurunan hingga 62,84% akibat dampak pandemi yang mengguncang perekonomian dan daya beli masyarakat. Meskipun demikian, masyarakat Indonesia menunjukkan kemampuan beradaptasi yang luar biasa dengan mencatat pertumbuhan signifikan pada tahun-tahun berikutnya. Hingga pada tahun 2022 pengguna *smartphone* mencapai puncaknya di angka 67,88%. Pada tahun 2023, pertumbuhan *smartphone* dengan penetrasi sedikit menurun menjadi 67,29%



di awal kejenuhan pasar. Tren ini mewakili bahwa teknologi kebutuhan mendasar dalam masyarakat. *Smartphone* sebagai media digital dalam meningkatkan konektivitas, efisiensi, dan gaya hidup masyarakat. Pada tahun 2023 menjadi pengingat bahwa perjalanan transformasi digital tidak boleh berhenti sampai di sini. Oleh karena itu, tantangan ke depan adalah memastikan akses yang lebih merata sehingga transformasi digital dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat.

Kemajuan teknologi dan transformasi digital telah mengubah kebutuhan masyarakat akan metode pembayaran yang memberikan kecepatan, keakuratan, dan keamanan dalam segala transaksi elektronik. Sejarah menunjukkan bahwa bentuk alat pembayaran terus mengalami perubahan, dari uang kertas logam tradisional menjadi alat pembayaran yang berkembang dalam bentuk data yang dapat ditempatkan dalam wadah atau alat pembayaran elektronik (Amalia & Santoso, 2022). Perkembangan sistem pembayaran elektronik atau yang disebut dengan sistem pembayaran *e-money* sangat dipengaruhi oleh kemajuan perkembangan teknologi dan perubahan gaya hidup masyarakat. Berdasarkan dukungan teknologi yang semakin canggih, pihak yang menggunakan dan menyediakan layanan sistem pembayaran non tunai terus mencari alternatif metode pembayaran non tunai yang lebih efisien dan aman (Anjani, 2023). Banyak orang mulai mengurangi penggunaan uang tunai dalam dompet mereka karena metode ini dianggap kurang aman dan tidak praktis. Faktor kenyamanan, praktis, dan manfaat yang dirasakan membuat sistem pembayaran non tunai menjadi favorit di kalangan masyarakat Indonesia. Perkembangan ini memiliki dampak signifikan terhadap sistem pembayaran dan membuka peluang untuk memperkenalkan solusi pembayaran non tunai atau biasa disebut *e-money* (Triyanto, 2023).

Uang elektronik atau *e-money* merupakan produk teknologi keuangan (*fintech*) yang digunakan oleh *startup* di bidang keuangan digital. Di era global saat ini, penyedia jasa transportasi online bernama Grab dan Gojek menjadi salah satu alat transportasi yang banyak diminati masyarakat karena menggunakan uang elektronik. Untuk transfer ini, Grab menggunakan pulsa DANA dan OVO, sedangkan Gojek menggunakan GoPay. Manfaat dan kemudahan yang ditawarkan *e-money* di Grab, Gojek dan produk lainnya dapat mempengaruhi peningkatan sistem pembayaran elektronik. Apabila suatu produk memiliki manfaat dan mudah digunakan dalam kehidupan sehari-hari, besar kemungkinannya dapat dimanfaatkan oleh masyarakat lebih luas dan dikembangkan lebih lanjut. Begitu pula dengan produk Grab atau Gojek maupun produk lainnya yang dinilai sangat berguna untuk transaksi perekonomian, bukan tidak mungkin masyarakat akan tertarik untuk menggunakan produk tersebut dalam sistem pembayarannya (Syaifulah et al., 2024). OVO dan DANA adalah dua dari banyak aplikasi pembayaran digital yang dominan di Indonesia, keduanya menawarkan berbagai fitur untuk memenuhi kebutuhan pengguna.

OVO dan DANA menawarkan layanan yang serupa, seperti pembayaran tagihan, pengisian saldo, transfer uang, dan *cashback*. Keduanya bersaing untuk mendapatkan pangsa pasar yang lebih besar dengan menawarkan fitur-fitur yang menarik dan pengalaman pengguna yang lebih baik. Dalam konteks persaingan ini, penting bagi masing-masing aplikasi untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan mereka agar tetap relevan dan memenuhi harapan pengguna. Analisis kualitas aplikasi



ing untuk memahami bagaimana aplikasi memenuhi kebutuhan berikan pengalaman yang memuaskan. Kualitas aplikasi dapat berbagai faktor, termasuk antarmuka pengguna (*User Interface*), ina (*User Experience*), kecepatan transaksi, dan kemudahan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, pengembang dapat si mereka untuk memenuhi harapan pengguna yang semakin tinggi 4).

Penggunaan *e-wallet* pada kalangan mahasiswa Universitas Hasanuddin terus mengalami peningkatan seiring dengan kebutuhan transaksi yang lebih cepat, efisien, dan mudah diakses. Seiring dengan perkembangan zaman terjadi penambahan metode pembayaran pada sektor ekonomi di Universitas Hasanuddin. Dari observasi peneliti banyak warung dan kantin di beberapa fakultas telah menerapkan pembayaran Qris atau pembayaran non tunai, seperti kantin Departemen Matematika, kantin Kudapan, kantin Kansas Fakultas Ilmu Budaya, kantin fakultas kehutanan, kantin fakultas peternakan, kantin fakultas Kedokteran dan Fakultas Kedokteran Gigi, Kantin Kolong Ekonomi, dan Kantin Jasa Mipa (Jasmip). Oleh karena itu peneliti akan melakukan perbandingan pada platform sistem pembayaran secara digital yang digunakan pada kalangan mahasiswa Universitas Hasanuddin Makassar. Adapun platform sistem pembayaran yang akan dibandingkan yaitu platform *e-wallet* OVO dan DANA. Kedua platform tersebut menawarkan layanan yang serupa namun pengalaman pengguna atau *User Experience* (UX) yang dirasakan oleh mahasiswa dapat berbeda. Pengalaman pengguna (UX) adalah faktor kunci dalam kesuksesan platform *e-money*. Kepuasan pengguna, kemudahan penggunaan, dan kepercayaan pengguna sangat berpengaruh terhadap adopsi dan penggunaan platform. Desain antarmuka adalah hubungan antara sistem, dalam hal ini produk bisnis digital dan sistem. Seluruh proses interaksi antara pengguna dan produk bisnis digital bergantung pada antarmuka yang dirancang dengan baik.

Menganalisis dan mengevaluasi *User Experience* (UX) membutuhkan metode yang relevan untuk efisiensi dan standar. Metode *UX Honeycomb* menyediakan kerangka kerja yang komprehensif untuk menganalisis pengalaman pengguna secara holistik (Solikha et al., 2024). *UX Honeycomb* merupakan kerangka kerja yang dikembangkan oleh Peter Morville untuk mengevaluasi pengalaman pengguna berdasarkan tujuh dimensi utama, yaitu *usable* (kemudahan penggunaan), *useful* (kegunaan), *desirable* (daya tarik), *findable* (mudah ditemukan), *accessible* (aksesibilitas), *credible* (kepercayaan), dan *valuable* (nilai guna). Setiap elemen di dalamnya mendukung tujuan utama, yaitu menciptakan produk yang tidak hanya berfungsi tetapi juga memuaskan, mudah digunakan, menarik, dan bermanfaat bagi pengguna serta bisnis (Mutiasanti et al., 2018). Selain itu, metode *System Usability Scale* (SUS) juga akan digunakan untuk mengukur tingkat kegunaan (*usability*) dari kedua platform. SUS adalah alat ukur sederhana yang memberikan skor numerik pada aspek kegunaan, dengan mempertimbangkan aspek seperti kemudahan belajar, efisiensi, dan kenyamanan dalam penggunaan (Tsani, 2024).

Penggunaan kedua metode *UX Honeycomb* dan *System Usability Scale* (SUS) dalam penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis perbandingan kualitas UX platform *e-wallet* OVO dan DANA di kalangan mahasiswa Universitas Hasanuddin. Oleh karena itu, judul dari penelitian ini adalah **“Analisis Perbandingan Kualitas User m E-wallet OVO dan DANA Menggunakan Metode UX ystem Usability Scale (Studi Kasus Mahasiswa Universitas** analisis bertujuan untuk memberikan gambaran tentang kekuatan ng-masing platform dari sudut pandang pengguna, selain itu hasil dapat menjadi bahan rekomendasi untuk perbaikan dan ian platform *e-wallet* di masa depan.



1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan pada sub bab sebelumnya, peneliti melihat adanya beberapa masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini diantaranya adalah:

1. Bagaimana kualitas pengalaman pengguna (*user experience*) platform *e-wallet* OVO dan DANA berdasarkan metode *UX Honeycomb* di kalangan mahasiswa Universitas Hasanuddin?
2. Bagaimana tingkat kemudahan penggunaan (*usability*) platform *e-wallet* OVO dan DANA yang diukur menggunakan *System Usability Scale* (SUS) di kalangan mahasiswa Universitas Hasanuddin?
3. Apakah terdapat perbedaan dari aspek kualitas *user experience* antara platform *e-wallet* OVO dan DANA berdasarkan hasil analisis dengan metode *UX Honeycomb* dan *System Usability Scale* (SUS)?

1.3 Tujuan dan Manfaat

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai dan membandingkan kualitas *user experience* (UX) dari platform *e-wallet* OVO dan DANA di kalangan mahasiswa Universitas Hasanuddin Makassar menggunakan dua metode, yaitu *UX Honeycomb* dan *System Usability Scale* (SUS) untuk memahami bagaimana kedua aplikasi tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna dalam hal kemudahan, kenyamanan, dan kegunaan. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan yang berharga bagi pengembangan OVO dan DANA dalam meningkatkan kualitas layanan mereka dan meningkatkan kepuasan pengguna.

Penelitian ini diharapkan memberikan wawasan yang mendalam mengenai keunggulan dan kelemahan masing-masing platform, serta membantu pengembang *e-wallet* dalam memperbaiki kualitas pengalaman pengguna untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna. Penelitian ini memiliki implikasi praktis dan strategis yang besar karena dengan menganalisis perbandingan pengalaman pengguna platform *e-money* OVO dan DANA penting untuk memastikan bahwa layanan mereka tetap relevan, kompetitif, dan memberikan nilai tambah yang tinggi bagi pengguna.

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan pada sub bab sebelumnya, maka batasan masalah yang ditentukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengguna yang dilihat persepsinya yaitu mahasiswa Universitas Hasanuddin Makassar.
 2. *UX Honeycomb* adalah *framework* yang digunakan untuk mengevaluasi enam aspek, *usability*, *desirability*, *findability*, *accessibility*, dan *credibility*. *Scale* (SUS) digunakan untuk mengukur persepsi kemudahan secara kuantitatif.
- adalah pada pengalaman pengguna (*user experience*) saat fitur utama platform, seperti *top-up* saldo, pembayaran/ transaksi, dan keamanan.



4. Hasil penelitian terbatas pada evaluasi perbandingan pengalaman pengguna antara OVO dan DANA tanpa mengkaji faktor eksternal seperti strategi pemasaran, regulasi pemerintah, atau persaingan pasar secara umum.

1.5 Penelitian Terkait

Penelitian tentang analisis perbandingan *user experience* pada aplikasi *e-wallet* menggunakan metode UTAUT dan EUCS (Studi Kasus: DANA dan OVO). Pertumbuhan teknologi telah merambah ke sektor keuangan, termasuk perkembangan instrumen pembayaran. Metode pembayaran di Indonesia dimulai dengan sistem barter, dilanjutkan dengan penggunaan koin, kemudian uang kertas, hingga kemajuan teknologi yang memperkenalkan sistem pembayaran *e-payment* atau non tunai seperti dompet digital (*e-wallet*). Diantara berbagai layanan *e-wallet* saat ini, aplikasi DANA dan OVO menempati posisi tiga besar dengan jumlah pengguna aktif bulanan yang konsisten. Persaingan yang ketat mendorong perusahaan untuk terus meningkatkan fitur layanan karena kesuksesan aplikasi bergantung pada kepuasan pengguna terhadap teknologi yang ditawarkan. Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan pengalaman pengguna (*user experience*), tingkat keberhasilan, dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja aplikasi antara DANA dan OVO. Metode yang digunakan menggabungkan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dengan tiga variabel, serta *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan lima variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa DANA lebih unggul dengan delapan dari sembilan hipotesis yang diajukan diterima. Sementara itu, hanya enam hipotesis yang diterima dari aplikasi OVO. Secara keseluruhan, DANA unggul dalam dua indikator dibandingkan OVO. Hipotesis yang ditolak dapat menjadi usulan perbaikan layanan bagi perusahaan. (Sitanggang, 2024).

Penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan uang elektronik (*e-money*) pada aplikasi OVO studi empiris pada masyarakat akuntansi Universitas Haluoleo (Hadisantoso et al., 2023) bertujuan untuk mengetahui apakah variabel kepercayaan, kemudahan, dan keamanan berpengaruh terhadap minat menggunakan uang elektronik pada masyarakat Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Haluoleo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat masyarakat menggunakan *e-money* pada aplikasi OVO, kemudahan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat masyarakat menggunakan *e-money* pada aplikasi OVO, dan keamanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat masyarakat menggunakan *e-money* pada aplikasi OVO. Secara simultan, kepercayaan, kemudahan, dan keamanan berpengaruh terhadap minat masyarakat menggunakan uang elektronik pada aplikasi OVO.

Penelitian (Dewi & Ariyanti, 2020) tentang perbandingan *user experience* aplikasi GoPay, OVO, DANA, dan LinkAja) pada mahasiswa Bandung. bertujuan untuk mengetahui perbandingan *user experience* aplikasi OVO, DANA, dan LinkAja pada mahasiswa Bandung. Metode yang digunakan *non probability sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 405 pengguna. Analisis perbandingan menggunakan uji Kruskal Wallis menunjukkan hasil bahwa terdapat perbedaan *Happiness*,



Engagement, Adoption, Retention, Task Success, dan *User experience* antara pengguna GoPay, OVO, DANA, dan LinkAja.

Penelitian (Hartzani, 2021) mengenai perbandingan pengalaman pengguna pada aplikasi dompet digital dengan studi kasus OVO dan DANA. Berdasarkan hasil pengujian skenario dan kuesioner UEQ, aplikasi DANA menunjukkan hasil yang lebih baik dibandingkan OVO dalam uji skenario. Hasil ini didukung oleh nilai lebih tinggi pada tiga parameter: tingkat keberhasilan tugas (*task success rate*), jumlah kesalahan saat pelaksanaan tugas (*error during task performance*), dan jumlah klik untuk menyelesaikan tugas (*number of clicks during task completion*). Sementara itu, OVO unggul dalam parameter waktu penyelesaian tugas (*time per completed task*). Hasil dari kuesioner *User Experience Questionnaire* (UEQ) menunjukkan bahwa DANA unggul dalam empat aspek, yaitu daya tarik (*attractiveness*), kemudahan pemahaman (*perspicuity*), kebaruan (*novelty*), serta ketergantungan (*dependability*). Sedangkan OVO lebih baik dalam aspek efisiensi (*efficiency*) dan stimulasi (*stimulation*). Penelitian ini masih memiliki beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki. Salah satu saran yang diajukan adalah penggunaan metode lain, seperti *UX Honeycomb* dan *System Usability Scale* untuk mendapatkan data yang lebih mendalam terkait pengalaman pengguna.

1.6 Landasan Teori

1.6.1 Dompet Digital (E-wallet)

Dompet Digital (*e-wallet*) adalah metode yang memungkinkan pengguna menyimpan uang digital serta informasi belanja online secara praktis. Dompet digital menggantikan peran dompet fisik dengan menjadi solusi yang lebih mudah dan efisien untuk menyimpan uang disertai dengan jaminan keamanan. Sebagai perangkat lunak elektronik atau layanan digital, dompet digital memungkinkan penggunaannya melakukan berbagai transaksi online, seperti pembelian barang dan jasa, atau transfer dengan pengguna lain (Diva & Anshori, 2024). Dompet digital telah menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari dengan sekitar 68% orang menggunakan pembayaran digital satu hingga dua kali seminggu. Kehadiran dompet digital seperti OVO, GoPay, DANA, dan LinkAja telah membuat masyarakat lebih konsumtif karena kemudahan layanan transaksi digital. Menurut penelitian lembaga riset berbasis aplikasi Snapcart, transaksi yang paling sering dilakukan adalah transaksi ritel (28%), pemesanan transportasi online (27%), dan pemesanan makanan online (20%). Sisanya terdiri dari transaksi *e-commerce* (15%) dan pembayaran tagihan (7%). Dalam segmen transaksi pemesanan transportasi online dan pemesanan makanan online, data dari Snapcart menunjukkan bahwa OVO yang merupakan dompet digital layanan Grab dan Grab Food digunakan oleh 71% responden untuk transaksi ini (Supriyanto, 2019).

Berbagai platform *e-wallet* yang telah berkembang dan populer di Indonesia. Tercatat dari 38 *e-wallet* yang telah mendapat lisensi resmi. Pada kuartal II Pay, OVO, DANA, dan LinkAja menduduki posisi empat teratas guna aktif bulanan terbanyak. Mekanisme penggunaan dompet n mengisi saldo pada akun yang dimiliki pengguna untuk dapat enis transaksi. Pengisian saldo ini dapat dilakukan melalui rekening



bank yang terhubung dengan akun dompet digital atau melalui mitra resmi yang bekerja sama dengan layanan dompet digital tersebut (F. K. Dewi & Ariyanti, 2020).

1.6.2 Macam-Macam Uang Elektronik

Berdasarkan medianya ada dua jenis media yang digunakan uang elektronik sebagai penyimpanan nilai uang yaitu, penerbit dan pemegang memiliki catatan penggunaan uang elektronik dan hanya penerbit yang memiliki catatan nilai uang elektronik yang dikelolanya. Berdasarkan masa berlaku media uang elektronik, bentuk uang elektronik berdasarkan masa berlakunya dapat dibedakan antara lain yaitu, bentuk *reloadable* ini salah satu bentuk uang elektronik dapat diisi ulang jika masa berlaku medianya sudah habis maupun nilai uang elektronik sudah habis terpakai dan bentuk *disposable* ini yang tidak memungkinkan uang elektronik untuk diisi ulang apabila masa berlaku habis maupun nilai uangnya habis terpakai. Berdasarkan jangkauan penggunaannya dua bentuk uang elektronik berdasarkan jangkauan penggunaannya yaitu, *single-purpose* dimana uang elektronik jenis ini hanya dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas satu jenis transaksi. Misalkan penggunaan uang elektronik pada pembayaran tol atau transportasi umum. Kemudian yang kedua, *multi-purpose* dapat digunakan lebih dari satu transaksi pembayaran misalnya digunakan untuk pembayaran tol, transportasi umum bahkan untuk berbelanja (Munawir & Mahbub, 2021).

1.6.3 E-wallet OVO

OVO adalah aplikasi yang menyediakan layanan pembayaran dan transaksi online melalui fitur OVO Cash. Dengan OVO, pengguna dapat menikmati kemudahan pembayaran lebih cepat di berbagai tempat yang telah bekerja sama dengan aplikasi ini. Selain itu, pengguna memiliki kesempatan untuk mengumpulkan OVO Points sebagai bentuk penghargaan loyalitas setiap kali mereka bertransaksi menggunakan OVO Cash di *merchant* rekanan. OVO Points dapat ditukar dengan berbagai penawaran menarik atau digunakan untuk transaksi di *merchant* mitra OVO. Pada tahun 2017, OVO telah bermitra dengan lebih dari 80 *merchant*, termasuk Hypermart, First Media, Matahari Department Store, BIG TV, Bolt, Cinemaxx, Maxx Coffee, MatahariMall.com, Books & Beyond, Foodmart Gourmet, Foodmart Fresh, Siloam Hospital, Agoda, dan Shop & Drive (Fahma et al., 2024).

OVO sendiri merupakan aplikasi *digital finance* terpadu yang dikembangkan LippoX, yang sudah terintegrasi dengan beberapa perusahaan Lippo. Di bawah naungan LippoX sebagai perusahaan *digital payment* milik grup perusahaan Lippo, sebuah *smart financial apps* diluncurkan yakni bernama OVO, aplikasi ini mencoba mengakomodasi berbagai kebutuhan terkait dengan *cashless* dan *mobile payment*. Aplikasi OVO saat ini tersedia untuk platform Android dan IOS. OVO menggunakan sistem *point reward*, yang disebut dengan OVO Points, untuk menjaga dan meningkatkan transaksi pengguna.

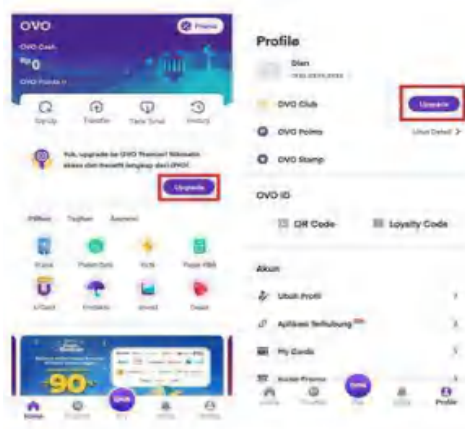


Optimized using
trial version
www.balesio.com

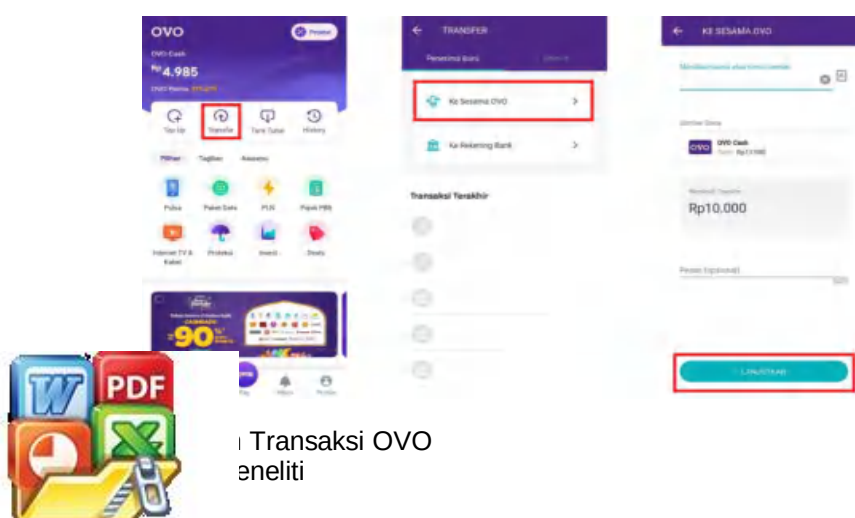
Ada dua kategori pengguna, OVO Club (pengguna biasa) dan pengguna terverifikasi. Perbedaannya adalah pada OVO Points yang diperoleh dari setiap transaksi, maksimal saldo OVO Cash dan juga fitur yang tersedia. Di versi premium, pengguna diberikan akses untuk fitur transfer nominal uang yang lebih besar. Selain itu, ada kemudahan transfer nominal uang yang lebih besar. Visi dari OVO sendiri adalah untuk menjadi aplikasi dompet digital yang bekerja secara berkesinambungan, serta memberikan penawaran

menarik bagi penggunaanya (Sahidah et al., 2021). Salah satu *e-wallet* yang banyak masyarakat gunakan, yaitu OVO. Berdasarkan data dari DailySocial.id (23 Desember 2021), pengguna *e-wallet* yang banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia adalah OVO (58,9%), kemudian disusul oleh GoPay (58,4%), ShopeePay (56,4%), serta DANA (55,7%). Berdasarkan data tersebut juga pengguna transaksi *e-wallet* tersebut banyak digunakan pada aplikasi *e-commerce* dan didominasi oleh generasi milenial dengan rata-rata penggunaan transaksi untuk *top-up* mencapai Rp. 140.663 per minggu. Berdasarkan hasil riset yang dilakukan oleh Lembaga Jakpat dari 2.496 responden menunjukkan bahwa sekitar 68% bahwa pengguna dari *e-wallet* tersebut adalah generasi milenial (Saputri, 2023).

Seiring dengan semakin terjadi perkembangan aplikasi pada platform OVO untuk memenuhi kebutuhan pengguna dan tampilannya, dapat dilihat tampilan terbaru yang di kembangkan paltform OVO pada gambar 2 dan gambar 3 di bawah ini.



Gambar 2. Tampilan Beranda dan Profil OVO
Sumber: Dokumen Peneliti



Transaksi OVO
eneliti

gambar 3 diatas terlihat beranda dan tampilan transaksi pada juga menawarkan berbagai fitur unggulan seperti transaksi non tunai

di lebih dari 60.000 gerai mitra yang tersebar dari Sabang sampai Merauke. Dengan fitur ini, pengguna dapat mengurangi risiko menggunakan uang palsu melalui uang digital. OVO juga menyediakan fitur *deals & promo*, layanan gratis transfer ke semua bank dan antar pengguna untuk akun OVO Premier, pengisian saldo (*top-up*), pembayaran tagihan seperti listrik, telepon, internet, dan asuransi, pengisian pulsa, serta layanan donasi. Selain itu, OVO Invest memungkinkan pengguna untuk berinvestasi dan fitur pengelolaan keuangan membantu memantau pengeluaran selama bertransaksi (Saputri, 2023)..

1.6.4 E-wallet DANA

DANA adalah platform dompet digital Indonesia yang didesain untuk menjadikan setiap transaksi non tunai dan non kartu secara digital, baik online maupun offline dapat berjalan dengan cepat, praktis dan tetap terjamin keamanannya. DANA merupakan aplikasi dompet digital yang dikembangkan oleh PT Espay Debit Indonesia Koe dan menyediakan berbagai layanan keuangan digital. Aplikasi ini mulai beroperasi di Indonesia pada akhir tahun 2018 setelah memperoleh izin resmi dari Bank Indonesia dengan nomor 20/1370/DSSK/Srt/B yang disahkan pada 28 Agustus 2018 (Anggraini, 2024). Berdiri pada tahun 2017, DANA merupakan *startup* yang menyediakan infrastruktur yang memungkinkan masyarakat Indonesia untuk melakukan pembayaran digital serta transaksi secara non tunai dan non-kartu. DANA adalah startup di bidang teknologi finansial, yakni perusahaan teknologi yang membangun teknologinya untuk sektor finansial. DANA berinovasi dengan membangun teknologi dompet digital yang terintegrasi langsung pada platform *merchant* rekanan, seperti di Bukalapak, TixID, BBM, dan Ramayana. Untuk layanan online, karena terintegrasi pada platform *merchant*, maka pengguna dapat melakukan proses pembayaran menggunakan DANA secara mudah dan aman tanpa harus keluar dari platform *merchant*. Akun DANA pengguna juga akan langsung tersinkronisasi secara otomatis di berbagai *merchant* DANA (Suhendry, 2022)

DANA adalah salah satu inovasi dalam layanan keuangan berbasis teknologi atau *fintech* yang menawarkan layanan dompet digital serta transaksi pembayaran, baik online maupun offline dengan banyak mitra dari berbagai gerai. DANA merupakan platform pembayaran digital dengan konsep *open platform*, yang memungkinkan penggunaannya di berbagai aplikasi, gerai online, maupun toko konvensional. Konsep *open platform* ini dimanfaatkan oleh berbagai sektor, seperti pendidikan, layanan publik, kegiatan sosial, hingga usaha kecil, untuk mendukung transaksi secara mudah dan aman. Konsep kerja aplikasi DANA dirancang sederhana, yaitu dengan menyimpan saldo pengguna di rekening penampungan (*escrow account*). Hal ini memastikan bahwa tidak ada DANA milik pihak lain yang tersimpan di DANA. Oleh karena itu, jumlah saldo yang dapat disimpan memiliki batasan sesuai dengan regulasi Bank Indonesia dan

ting telah ditetapkan (Suhendry, 2022).

dan peningkatan kualitas platform DANA yang semakin memenuhi kebutuhan pengguna platform sebagai sarana digital, tampilan beranda DANA dapat dilihat pada Gambar 4



pengguna (*user experience*). Ketujuh aspek ini diilustrasikan dalam bentuk sarang lebah, seperti yang terlihat pada Gambar 5, yaitu berguna (*useful*), dapat digunakan (*usable*), diinginkan (*desirable*), mudah ditemukan (*findable*), mudah diakses (*accessible*), terpercaya (*credible*), dan memiliki nilai (*valuable*).



Gambar 5. Metode *UX Honeycomb*
Sumber: Dokumen Peneliti

Dari Gambar 5 dapat dilihat ada beberapa aspek yang digunakan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna. Menurut (Mutiasanti et al., 2018), adapun penjelasan dari ketujuh aspek tersebut yaitu:

- 1) *Useful* (berguna), artinya sistem yang dikembangkan harus memberikan manfaat nyata bagi pengguna dengan menyediakan solusi inovatif yang mampu memenuhi kebutuhan mereka sehingga menjadikan sistem tersebut lebih berguna.
- 2) *Usable* (dapat digunakan), artinya sistem yang dirancang perlu memiliki antarmuka yang menarik. Walaupun desain web dapat bervariasi, antarmuka harus tetap sederhana agar pengguna dapat mengoperasikan sistem dengan mudah.
- 3) *Desirable* (diinginkan), artinya sistem yang dikembangkan perlu memiliki tampilan visual yang khas dan membedakannya dari sistem lainnya.
- 4) *Findable* (mudah ditemukan), artinya sistem yang dibuat harus dirancang dengan baik agar mudah diakses dan dinavigasi oleh pengguna.
- 5) *Accessible* (mudah diakses), artinya sistem yang dirancang harus memiliki aksesibilitas yang inklusif sehingga pengguna dengan disabilitas dapat merasakan pengalaman pengguna yang hampir setara dengan pengguna lainnya.
- 6) *Credible* (dapat dipercaya), artinya sistem yang dirancang harus memiliki keamanan yang andal dalam desainnya.
- 7) *Valuable* (memiliki nilai), artinya sistem yang dikembangkan harus memberikan nilai yang signifikan serta memberikan tingkat kepuasan kepada sponsor.

1.6.7 System Usability Scale (SUS)

System Usability Scale (SUS) adalah metode yang digunakan untuk mengukur dari sebuah sistem, seperti aplikasi, *website*, atau produk perangkat lunak yang dikembangkan pada tahun 1986 oleh John Brooke, dan telah digunakan oleh para ahli desain pengalaman pengguna (*user experience design*) untuk mengukur kepuasan dan efektivitas pengguna terhadap sistem yang sedang diteliti. Metode SUS terdiri dari 10 pertanyaan yang diajukan kepada pengguna yang menggunakan sistem yang diteliti. Pertanyaan tersebut mengukur tentang kegunaan, kemudahan penggunaan, serta kepercayaan



mereka terhadap sistem yang digunakan. Jawaban dari setiap pertanyaan diukur menggunakan skala Likert (Kosim et al., 2022).

Setelah pengumpulan data dari responden, skor SUS dihitung dengan cara mengubah jawaban responden ke dalam skala 0-100 menggunakan rumus khusus yang telah ditentukan. Skor SUS dapat digunakan untuk membandingkan kegunaan sistem yang berbeda, serta untuk mengukur perbaikan kegunaan sistem dari waktu ke waktu. Salah satu keuntungan dari SUS adalah mudah digunakan dan dapat diterapkan pada berbagai jenis aplikasi dan sistem. Selain itu, SUS telah diuji dan divalidasi dalam berbagai studi pengujian keandalan, validitas, dan keefektifannya sebagai alat pengukuran kegunaan sistem (Sembodo et al., 2021).

Skala penilaian skor ditunjukkan pada tabel skor yang didapatkan melalui beberapa tahapan yang dilakukan dengan mengkonversi tanggapan responden:

1. Pernyataan ganjil, yaitu: 1, 3, 5, 7 dan 9 skor yang diberikan oleh responden dikurangi dengan 1.

Skor SUS ganjil = $\sum px - 1$. Px adalah jumlah pertanyaan ganjil

2. Pernyataan genap, yaitu: 2, 4, 6, 8 dan 10 skor yang diberikan oleh responden digunakan untuk mengurangi 5.

Skor SUS genap = $\sum 5 - Pn$. Pn adalah jumlah pertanyaan genap.

3. Hasil dari konversi tersebut selanjutnya dijumlahkan untuk setiap responden kemudian dikalikan dengan 2,5 agar mendapat rentang nilai 0 – 100.

$$(\sum \text{skor ganjil} + \sum \text{skor genap}) \times 2,5$$

4. Setelah skor dari masing masing responden telah diketahui langkah selanjutnya adalah mencari skor rata-rata dengan cara menjumlahkan semua hasil skor dan dibagi dengan banyak responden yang ada. Perhitungan ini dapat dilihat dengan rumus berikut:

$$X = \frac{\sum x}{n}$$

Keterangan: X : Skor rata-rata

$\sum x$: Jumlah skor *System Usability Scale*

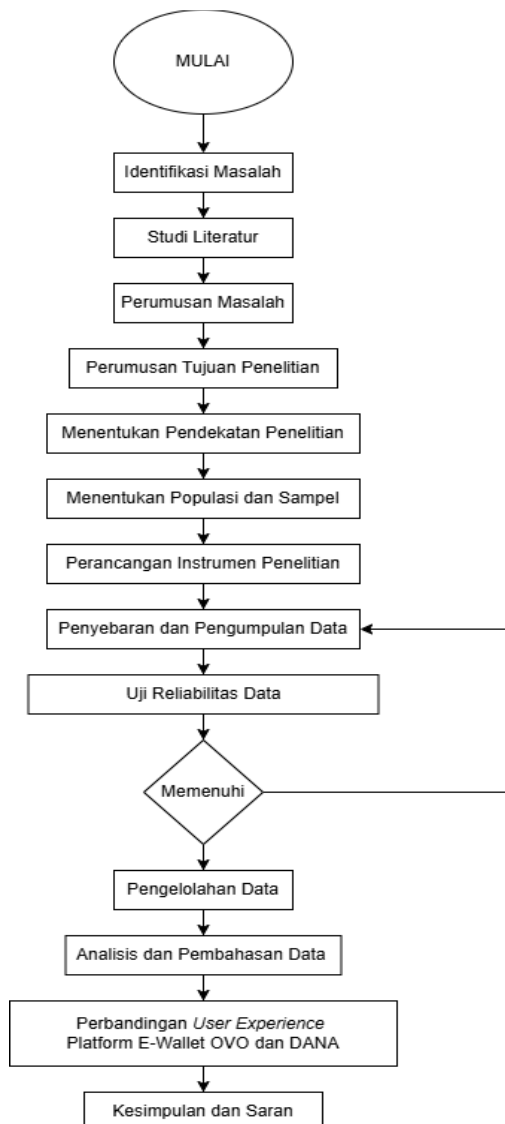
n : Banyak responden



BAB II METODE PENELITIAN

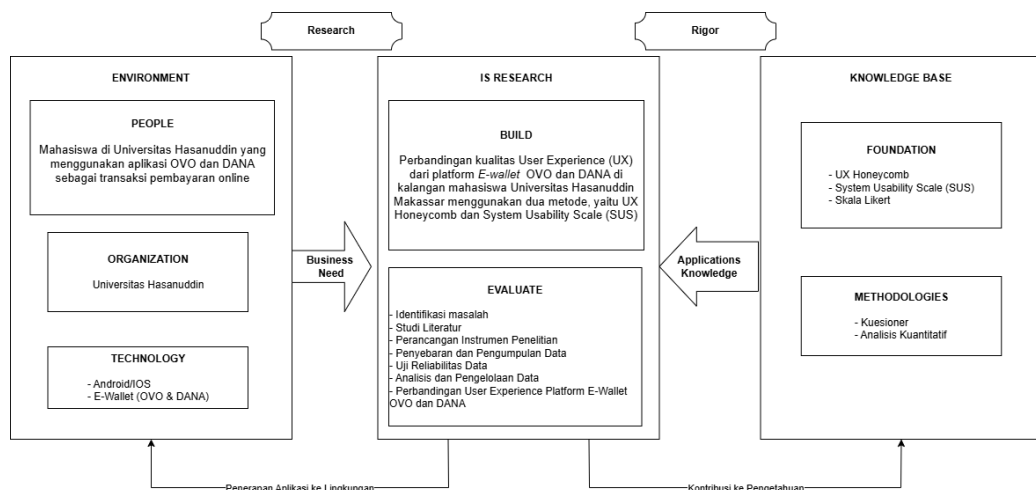
2.1 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian adalah rencana atau strategi terstruktur yang dirancang untuk menyusun dan mengatur langkah-langkah dalam pelaksanaan penelitian. Dengan mengikuti tahapan-tahapan ini, peneliti dapat memastikan bahwa penelitian dilakukan secara sistematis dan terarah, sehingga tujuan penelitian yang telah ditetapkan dapat tercapai secara maksimal. Tahapan-tahapan yang akan dilakukan selama melakukan penelitian ini dapat nilai dari gambar 6 dibawah ini.



2.2 Design Science Research Methodology

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Design Science Research Methodology* (DSRM) yang dikembangkan oleh Ken Peffers dan rekan-rekannya. Metodologi ini menggabungkan berbagai prosedur, prinsip, dan praktik yang diperlukan untuk melaksanakan penelitian secara sistematis serta mencapai tiga tujuan utama penelitian. Proses tersebut diawali dengan studi literatur untuk mendukung konsistensi pelaksanaannya. DSRM menyediakan kerangka proses nominal yang dapat dijadikan panduan dalam melaksanakan penelitian, serta kerangka berpikir untuk menyusun dan mengevaluasi hasilnya. Terdapat enam tahapan utama dalam proses DSRM, yaitu: identifikasi masalah dan motivasinya, perumusan tujuan solusi, perancangan dan pengembangan, demonstrasi, evaluasi, serta penyampaian hasil penelitian (Fernando et al., 2020). Adapun *Design Science Research Methodology* pada penelitian ini dapat dilihat dari gambar 7 dibawah ini.



Gambar 7. Design Research

Sumber : Dokumen Peneliti

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Design Science Research Methodology* (DSRM) Hevner untuk membandingkan kualitas *user experience* (UX) dari platform *e-wallet* OVO dan DANA di kalangan mahasiswa Universitas Hasanuddin. Dalam lingkungan penelitian (*environment*), subjek utama adalah mahasiswa Universitas Hasanuddin yang menggunakan *e-wallet* sebagai metode transaksi pembayaran online. Organisasi yang terlibat dalam penelitian ini adalah Universitas Hasanuddin dengan teknologi utama yang digunakan berupa aplikasi OVO dan DANA pada perangkat Android/iOS. Permasalahan utama yang diidentifikasi adalah kurangnya studi sistematis



n UX kedua platform ini, sehingga penelitian ini bertujuan untuk n dan rekomendasi perbaikan UX bagi pengembang *e-wallet*. sistem informasi (*IS Research*) dalam DSRM terdiri dari dua tahap dan *evaluate*. Pada tahap *build*, penelitian ini merancang ara OVO dan DANA dengan menggunakan dua metode utama: UX engevaluasi aspek *usability*, *usefulness*, *desirability*, *accessibility*,

credibility, *findability*, dan *value*) serta *System Usability Scale* (SUS) yang mengukur kemudahan penggunaan berdasarkan persepsi pengguna. Tahap *evaluate* mencakup beberapa langkah, mulai dari identifikasi masalah, studi literatur, perancangan instrumen penelitian, penyebaran dan pengumpulan data, hingga uji reliabilitas data, analisis data, dan perbandingan hasil UX antara OVO dan DANA.

Knowledge Base dalam DSRM menjadi dasar teori dan metodologi penelitian ini. Fondasi utama penelitian ini meliputi *UX Honeycomb*, *System Usability Scale* (SUS), dan Skala Likert yang digunakan dalam pengukuran UX. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuesioner untuk pengumpulan data serta analisis kuantitatif untuk mengevaluasi dan membandingkan hasil UX antara kedua platform *e-wallet*.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam dua aspek utama: penerapan aplikasi ke lingkungan, yaitu dengan memberikan rekomendasi perbaikan UX bagi platform *e-wallet*, serta kontribusi terhadap ilmu pengetahuan, yaitu dengan menambahkan literatur akademik terkait perbandingan UX dalam sistem pembayaran digital. Secara keseluruhan, penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan UX OVO serta DANA, tetapi juga membantu pengembang dalam meningkatkan kualitas UX pada aplikasi *e-wallet* yang mereka kembangkan.

2.3 Waktu dan Lokasi Penelitian

Jadwal penelitian disusun sebagai acuan peneliti dalam bekerja secara terstruktur sehingga penggunaan waktu dan sumber daya lebih efisien dalam menyelesaikan tahapan penelitian tepat waktu serta tujuan penelitian dapat tercapai optimal. Penelitian dilakukan sekitar 4 bulan dimulai dari bulan November 2024 hingga Februari 2025 di Universitas Hasanuddin. Adapun Jadwal penelitian secara berkala dapat dilihat dari tabel 1 dibawah ini.

Tabel 1. Jadwal Penelitian

No	Tahap Penelitian	November				Desember				Januari				Februari				Maret			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Identifikasi Masalah																				
2.	Studi Literatur																				
3.	Perumusan Masalah																				



Variabel	Indikator
<i>Useful</i>	Seberapa bermanfaat fitur-fitur yang disediakan oleh platform OVO dan DANA untuk memenuhi kebutuhan pengguna.
<i>Usable</i>	Tingkat kemudahan dalam menggunakan platform OVO dan DANA.
<i>Desirable</i>	Daya tarik visual dan pengalaman emosional pengguna pada platform OVO dan DANA
<i>Findable</i>	Kemudahan pengguna dalam menemukan fitur atau informasi yang dibutuhkan pada platform OVO dan DANA.
<i>Accessible</i>	Kemampuan platform OVO dan DANA untuk diakses oleh semua pengguna, termasuk mereka dengan keterbatasan tertentu.
<i>Credible</i>	Tingkat kepercayaan pengguna terhadap platform OVO dan DANA.
<i>Valuable/reliable</i>	Nilai tambah yang diberikan platform OVO dan DANA kepada pengguna

Pada tabel 2 diatas terdapat beberapa indikator dari masing masing variabel dari *UX Honeycomb*. Pada variabel *Useful* (bermanfaat) memiliki indikator seberapa bermanfaat fitur-fitur yang disediakan oleh platform OVO dan DANA untuk memenuhi kebutuhan pengguna, variabel *Usable* (dapat digunakan) memiliki indikator tentang tingkat kemudahan dalam menggunakan platform OVO dan DANA, variabel *Desirable* (menarik) memiliki indikator Daya tarik visual dan pengalaman emosional pengguna pada platform OVO dan DANA, variabel *Findable* (mudah di temukan) memiliki indikator kemudahan pengguna dalam menemukan fitur atau informasi yang dibutuhkan pada platform OVO dan DANA, variabel *Accessible* (dapat diakses) memiliki indikator Kemampuan platform OVO dan DANA untuk diakses oleh semua pengguna, termasuk mereka dengan keterbatasan tertentu, variabel *Credible* (dapat dipercaya) memiliki indikator Tingkat kepercayaan pengguna terhadap platform OVO dan DANA, dan variabel *Valuable* (handal) memiliki indikator dimana tentan nilai tambah yang diberikan platform OVO dan DANA kepada pengguna. Untuk melakukan evaluasi dari platform OVO dan DANA diibuatkan 7 pertanyaan untuk mengukur *UX Honeycomb* dari OVO dan 7 pertanyaan



Honeycomb DANA pada tingkat pengalaman pengguna (user pertanyaan tersebut dapat dilihat dari tabel 3 dan tabel 4 dibawah

Kode Indikator	Pertanyaan
UXHOV 1	Saya merasa mudah memahami cara kerja OVO.
UXHOV 2	Platform OVO membantu saya menyelesaikan kebutuhan transaksi sehari-hari.
UXHOV 3	Desain antarmuka OVO menarik dan nyaman dipandang.
UXHOV 4	Saya mudah menemukan fitur yang saya butuhkan di OVO.
UXHOV 5	OVO mudah diakses bahkan ketika saya memiliki kendala (misalnya sinyal buruk atau keterbatasan fisik).
UXHOV 6	Saya merasa OVO aman dan dapat diandalkan dalam melakukan transaksi.
UXHOV 7	Aplikasi OVO dapat diakses kapan saja tanpa kendala teknis

Tabel 4. Pertanyaan UX Honeycomb DANA

Kode Indikator	Pertanyaan
UXHDN1	Saya merasa mudah memahami cara kerja DANA.
UXHDN2	Platform DANA membantu saya menyelesaikan kebutuhan transaksi sehari-hari.
UXHDN3	Desain antarmuka DANA menarik dan nyaman dipandang.
UXHDN4	Saya mudah menemukan fitur yang saya butuhkan di DANA.
UXHDN5	DANA mudah diakses bahkan ketika saya memiliki kendala (misalnya sinyal buruk atau keterbatasan fisik).
UXHDN6	Saya merasa DANA aman dan dapat diandalkan dalam melakukan transaksi.
UXHDN7	Aplikasi DANA dapat diakses kapan saja tanpa kendala teknis

Mengukur tingkat kemudahan dan kenyamanan penggunaan platform dengan menggunakan skala SUS, yang terdiri dari 10 pernyataan yang harus dinilai oleh responden. Hasilnya berupa skor numerik yang menunjukkan tingkat *usability* dari masing-masing platform. Metode *System Usability Scale* (SUS) dipilih dalam penelitian ini karena responden dapat dengan cepat dan mudah menyelesaikan pertanyaan, kuesioner hanya terdiri dari sepuluh pernyataan dan hasil survei berupa skor tunggal (0 - 100) sehingga relatif mudah dipahami oleh tim pengembangan. Pertanyaan dari *System Usability Scale* (SUS) untuk mengukur tingkat kemudahan pengguna (*usability*) dapat dilihat dari tabel 5 dan tabel 6 dibawah ini.

Tabel 5. Pertanyaan *System Usability Scale* (SUS) OVO

Kode Indikator	Pertanyaan
SUO 1	Positif: Saya merasa nyaman menggunakan OVO setiap kali saya membutuhkannya.
	Negatif: Saya merasa OVO terlalu rumit untuk digunakan
	Positif: Fitur-fitur yang ada di OVO mudah dipelajari
	Negatif: Saya membutuhkan bantuan orang lain untuk bisa menggunakan OVO dengan benar.
	Positif: Saya merasa semua fungsi utama OVO terintegrasi dengan baik.



Kode Indikator	Pertanyaan
SUO 6	Negatif: Saya merasa terlalu banyak ketidakkonsistenan dalam OVO.
SUO 7	Positif: Saya merasa percaya diri ketika menggunakan OVO.
SUO 8	Negatif: Saya harus banyak belajar sebelum bisa menggunakan OVO dengan efektif.
SUO 9	Positif: OVO bekerja dengan lancar dan tanpa gangguan selama saya menggunakannya.
SUO 10	Negatif: Menggunakan OVO sering kali membuat saya frustrasi.

Tabel 6. Pertanyaan *System Usability Scale* (SUS) DANA

Kode Indikator	Pertanyaan
SUD 1	Positif: Saya merasa nyaman menggunakan DANA setiap kali saya membutuhkannya
SUD 2	Negatif: Saya merasa DANA terlalu rumit untuk digunakan.
SUD 3	Positif: Fitur-fitur yang ada di DANA mudah dipelajari.
SUD 4	Negatif: Saya membutuhkan bantuan orang lain untuk bisa menggunakan DANA dengan benar.
SUD 5	Positif: Saya merasa semua fungsi utama DANA terintegrasi dengan baik.
SUD 6	Negatif: Saya merasa terlalu banyak ketidakkonsistenan dalam DANA.
SUD 7	Positif: Saya merasa percaya diri ketika menggunakan DANA.
SUD 8	Negatif: Saya harus banyak belajar sebelum bisa menggunakan DANA dengan efektif.
SUD 9	Positif: DANA bekerja dengan lancar dan tanpa gangguan selama saya menggunakannya.
SUD 10	Negatif: Menggunakan DANA sering kali membuat saya frustrasi.

2.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan oleh peneliti untuk mempermudah dan menyusun proses pengumpulan data secara sistematis. Penggunaan instrumen ini bertujuan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan sesuai dengan tujuan penelitian, sehingga proses pengumpulan data menjadi lebih terarah dan terorganisir (Makbul, 2021). Pemilihan instrumen yang tepat penting untuk menjamin validitas dan reliabilitas data yang dikumpulkan serta memastikan hasil penelitian memberikan dipahami dan dipertanggungjawabkan.



Sebagai instrumen pengukuran suatu peristiwa memiliki peran untuk menentukan kebenaran data dalam penelitian, dalam pengaplikasiannya sebagai pertanyaan yang disusun dengan alternatif jawaban yang responden memberikan jawaban sesuai dengan keadaan yang

sebenarnya (S. K. Dewi & Sudaryanto, 2020). Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari serangkaian pertanyaan yang disusun berdasarkan indikator yang terdapat pada setiap metode *UX Honeycomb* dan *System Usability Scale (SUS)* untuk mengukur tingkat pengalaman pengguna (UX) dan kualitas kedua platform OVO dan DANA yang memungkinkan peneliti mengajukan serangkaian pertanyaan yang dirancang untuk memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan penelitian.

Proses survei merupakan tahapan yang terarah dan metodis yang bertujuan untuk mendapatkan data yang esensial; dengan data, sebuah proyek penelitian akan menjadi yang paling efektif. Ada hubungan yang dapat dibuat antara metode pengumpulan data dan topik penelitian yang harus dijawab. Masalah dapat memberikan arah dan berpengaruh pada metode pengumpulan data. Beberapa pendekatan penelitian yang berbeda digunakan dalam proses pengumpulan data untuk tujuan melakukan penelitian. Proses pengelompokan, melihat hubungan, membuat perbandingan, mengidentifikasi perbedaan dan persamaan pada informasi yang siap untuk diteliti, dan membuat model data dengan maksud untuk menemukan informasi yang berguna dengan harapan dapat fokus untuk memberikan pedoman pengambilan keputusan terhadap masalah atau pertanyaan penelitian yang telah diajukan dikenal sebagai analisis data.

2.6.2 Skala Pengukuran

Skala pengukuran adalah standar yang digunakan untuk menentukan panjang dan pendeknya suatu interval dalam suatu satuan ukuran. Skala pengukuran yang digunakan menghasilkan data kuantitatif berupa angka-angka (Janna & Miftahul, 2021). Dalam penelitian ini, skala pengukuran yang digunakan pada kuesioner penelitian adalah skala Likert. Menurut (Yang & Sihotang, 2023). penggunaan skala Likert untuk mengukur sikap, opini, persepsi, dan tingkat kepuasan pengguna, dengan setiap kategori diberi nilai pada skala 1 hingga 5. Skala likert, yang pertama kali dikembangkan oleh Rensis Likert, menjadi alat yang sangat umum digunakan dalam penyusunan kuesioner untuk mengukur pandangan atau pendapat responden dalam berbagai studi penelitian.

Tabel 7. Penilaian Skala Likert (Rensis Likert)

Jawaban	Skor
Sangat Puas	1
Puas	2
Cukup Puas	3
Tidak Puas	4
Sangat Tidak Puas	5



Skala Likert yang dibuat oleh Rensis Likert
(Yang & Sihotang, 2023)

2.6.3 Google Form

Google Form atau Google Formulir adalah salah satu layanan Google Docs yang sangat bermanfaat untuk berbagai keperluan. Layanan ini memudahkan perencanaan acara, pengiriman survei, penyediaan kuis, dan pengumpulan informasi secara praktis. Penggunaan Google Form dapat memudahkan penggunanya untuk membuat dan menyebarkan formulir secara online, sehingga pengumpulan data dapat dilakukan dengan cepat dan terorganisir (Mulatsih, 2020). Oleh karena itu, dalam penelitian ini menggunakan Google Form sebagai alat untuk membuat dan menyebarkan kuesioner melalui media sosial. Dengan menggunakan pendekatan ini, proses pengumpulan data menjadi lebih mudah dan peningkatan jangkauan dan aksesibilitas bagi responden.

2.6.4 Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)

Program Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) adalah salah satu program pengolahan statistik yang paling umum digunakan dalam penelitian yang menggunakan data kuantitatif atau data kualitatif yang dikuantitatifkan. Aplikasi Statistik SPSS telah menjadi salah satu alat yang sangat populer dan luas digunakan dalam pengolahan data penelitian. SPSS tidak hanya menyediakan berbagai fitur yang kuat, tetapi juga menawarkan beragam analisis statistik yang memungkinkan para pengguna untuk mengeksplorasi data dengan cara yang efektif dan efisien (Hustia et al., 2021). Dengan kemampuan SPSS yang mencakup statistik deskriptif, analisis multivariat, regresi, pengujian hipotesis, dan masih banyak lagi, para peneliti dapat menerapkan berbagai metode analisis yang relevan dengan data penelitian mereka (Bulu et al., 2021). Fitur-fitur yang disediakan oleh SPSS, seperti kemampuan untuk mengimpor berbagai jenis file data, mengubah dan membersihkan data, serta melaksanakan prosedur statistik yang canggih, memberikan kemudahan dan fleksibilitas yang diperlukan dalam proses pengolahan data penelitian. Penggunaan aplikasi SPSS tidak hanya memberikan manfaat bagi para peneliti, tetapi juga penting dalam konteks pengabdian kepada masyarakat (Cahyono et al., 2021).

Pentingnya penggunaan SPSS dalam pengolahan data penelitian juga diperkuat oleh hasil penelitian sebelumnya yang telah menunjukkan manfaat dan keunggulan aplikasi ini (Hustia et al., 2021). Studi-studi sebelumnya telah menggambarkan bahwa penggunaan SPSS dalam pengolahan data penelitian dapat menghasilkan analisis yang lebih akurat, mempercepat proses analisis, dan memungkinkan peneliti untuk mendapatkan wawasan yang lebih mendalam tentang data yang mereka miliki (Wijaya, 2020).

2.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari deskriptif statistik gambaran umum tentang data yang diperoleh dari hasil survey atau seperti persentase distribusi jawaban yang menggunakan metode *Usability Scale* (SUS). Untuk analisis *UX Honeycomb* menggunakan dengan langkah pertama mengelompokkan data hasil kuesioner penelitian, kemudian menghitung nilai rata-rata masing-masing selanjutnya menghitung nilai rata-rata keseluruhan variabel, dan atas nilai masing-masing variabel yang telah didapat. Untuk



memastikan keabsahan data menggunakan uji reliabilitas. Adapun perangkat lunak yang akan digunakan pada penelitian ini adalah *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) untuk analisis statistik serta Microsoft Excel 2021 untuk analisis kepuasan pengguna.

2.7.1 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu tes merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliabel (Sanaky, 2021).

Reliabilitas atau keandalan adalah konsistensi dari serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur. Hal tersebut bisa berupa pengukuran dari alat ukur yang sama (tes dengan tes ulang) akan memberikan hasil yang sama, atau untuk pengukuran yang lebih subjektif, apakah dua orang penilai memberikan skor yang mirip (reliabilitas antar penilai). Reliabilitas tidak sama dengan validitas. Artinya pengukuran yang dapat diandalkan akan mengukur secara konsisten, tapi belum tentu mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam penelitian, reliabilitas adalah sejauh mana pengukuran dari suatu tes tetap konsisten setelah dilakukan berulang-ulang terhadap subjek dan dalam kondisi yang sama. Penelitian dianggap dapat diandalkan bila memberikan hasil yang konsisten untuk pengukuran yang sama. Tidak bisa diandalkan bila pengukuran yang berulang itu memberikan hasil yang berbeda-beda.

Tinggi rendahnya reliabilitas, secara empirik ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut nilai koefisien reliabilitas. Reliabilitas yang tinggi ditunjukkan dengan nilai r_x mendekati angka 1. Kesepakatan secara umum reliabilitas yang dianggap sudah cukup memuaskan jika ≥ 0.700 . Jika nilai $\alpha > 0.7$ artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*) sementara jika $\alpha > 0.80$ ini mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten memiliki reliabilitas yang kuat. Atau, ada pula yang memaknainya sebagai berikut:

Jika $\alpha > 0.90$ maka reliabilitas sempurna. Jika α antara $0.70 - 0.90$ maka reliabilitas tinggi. Jika α $0.50 - 0.70$ maka reliabilitas moderat. Jika $\alpha < 0.50$ maka reliabilitas rendah. Jika α rendah, kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel (Sanaky dkk.,2021).

2.7.2 Analisis Kepuasan Pengguna

Analisis kepuasan pengguna adalah proses evaluasi dan pengukuran tingkat kepuasan terhadap suatu produk, layanan, atau sistem berdasarkan pengalaman pengguna. Tujuan dari analisis ini adalah untuk memahami bagaimana pengguna di aspek seperti kualitas, fungsionalitas, kemudahan penggunaan, relevan dengan pengalaman mereka. Analisis kepuasan pengguna mengolah data dari jawaban yang diperoleh dari responden untuk nilai skala Likert (Barus *et al*, 2024). Pada penelitian ini terdapat 2 tukan hasil dari grade penilaian yaitu metode *UX Honeycomb* dan



System Usability Scale (SUS). Untuk mengukur penilaian *UX Honeycomb*, menggunakan interval nilai yang dapat dilihat pada tabel .

Tabel 8. Interval Nilai Skala Likert

Interval Nilai	Keterangan
4,21 – 5,00	Sangat Puas
3,41 – 4,20	Puas
2,61 – 3,40	Cukup Puas
1,81 – 2,60	Tidak Puas
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Puas

Sumber : Jurnal Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi *E-wallet* DANA Menggunakan Metode Sus (Nurul Huda et al., 2023).

Pengukuran tingkat kepuasan dilakukan dengan menghitung rata-rata skor jawaban yang dihasilkan melalui 7 pertanyaan kuesioner yang dirancang. Setiap pertanyaan mewakili aspek dari dimensi *Ux Honeycomb*, sehingga memberikan gambaran awal mengenai kepuasan pengguna terhadap platform *e-wallet* OVO dan DANA.

Pada *System Usability Scale* (SUS) ada dua cara yang dapat digunakan. Pertama dilihat dari sisi tingkat penerimaan pengguna, grade skala dan rating adjektif yang terdiri dari tingkat penerimaan pengguna terdapat tiga kategori yaitu *not acceptable*, marginal dan *acceptable*. Sedangkan dari sisi tingkat grade skala terdapat enam skala yaitu A, B, C, D, E dan F.

Penentuan kedua dilihat dari sisi *percentile range* (SUS skor) yang memiliki grade penilaian yang terdiri dari A, B, C, D dan E. Penentuan hasil penilaian berdasarkan SUS score *percentile rank* dilakukan secara umum berdasarkan hasil perhitungan penilaian pengguna (Nurul Huda et al., 2023). Adapun skala grade pada SUS percentile rank dapat dilihat dari tabel 9 dibawah ini.

Tabel 9. SUS Score Percentile rank

Grade	Keterangan
A	Skor $\geq 80,3$
B	Skor ≥ 74 dan $< 80,3$
C	Skor ≥ 68 dan 74
D	Skor ≥ 51 dan < 68
E	Skor lebih < 51

Sumber : Jurnal Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi *E-wallet* DANA Menggunakan Metode Sus (Nurul Huda et al., 2023).



rank adalah sebuah tabel yang digunakan untuk menentukan t dari sistem, produk, atau layanan berdasarkan nilai atau skor yang *Usability Scale* (SUS). Tabel *Score Percentile rank* terdiri dari dua *SUS Score* dan *Percentile rank*. *SUS Score* adalah nilai skor yang *pengukuran kegunaan atau usability* dengan menggunakan *le* (SUS). Sedangkan, *Percentile rank* menunjukkan ranking atau

peringkat sistem, produk, atau layanan berdasarkan SUS Score (Nurul Huda et al., 2023).

Selain percentile rank di dalam mengukur hasil dari nilai *System Usability Scale* (SUS), dibutuhkan *acceptability rank* untuk mengevaluasi tingkat penerimaan pengguna terhadap platform OVO dan DANA . Adapun pengukuran *acceptability rank* dapat dilihat dari tabel 10 dibawah ini.

Tabel 10. Acceptability Rank

Skor SUS	Arti Skor
0 – 50,9	<i>Not Acceptable</i>
51 – 70,9	<i>Marginal</i>
71 – 100	<i>Acceptable</i>

Sumber : Jurnal Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi *E-wallet* DANA Menggunakan Metode Sus (Nurul Huda et al., 2023).

Acceptability Rank adalah tabel peringkat yang digunakan untuk mengevaluasi tingkat penerimaan atau *acceptability* suatu produk, layanan, atau sistem oleh pengguna atau konsumen. *Acceptability Rank* menunjukkan seberapa baik produk, layanan, atau sistem diterima oleh pengguna atau konsumen berdasarkan penilaian mereka terhadap faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan, kenyamanan, dan kepuasan. Untuk menentukan *Acceptability Rank* biasanya dilakukan survei atau penilaian langsung dari pengguna atau konsumen terhadap produk, layanan, atau sistem yang ingin dievaluasi. Penilaian tersebut dilakukan dengan metode kuesioner (Nurul Huda et al., 2023)..

