

Evaluasi User Experience terhadap Aplikasi OVO menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)

Evaluation of User Experience for the OVO Application using the User Experience Questionnaire (UEQ) Method

¹Umi Fariha*, ²Eki Saputra, ³Muhammad Lutfi Hamzah, ⁴Mona Fronita

^{1,2,3,4}Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi,
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

^{1,2,3,4}Jl. HR. Soebrantas No.Km. RW.15, Simpang Baru, Kota Pekanbaru, Riau 28293

*e-mail: 12050326126@students.uin-suska.ac.id

(received: 7 September 2024, revised: 13 September 2024, accepted: 15 September 2024)

Abstrak

Seiring dengan kemajuan teknologi digital, kemudahan didalam melakukan proses transaksi pembayaran melalui aplikasi dompet digital semakin meningkat. OVO salah satu aplikasi dompet digital terkemuka di Indonesia. Namun, terdapat beberapa pengguna mengeluh dan melaporkan masalah seperti kesulitan dalam upgrade, masalah login, kegagalan transaksi, serta aplikasi yang merespon dengan lambat. Ulasan-ulasan tersebut dapat dilihat melalui kolom komentar pada aplikasi OVO pada google playstore. Representasi aplikasi dapat mempengaruhi persepsi pengguna terhadap suatu aplikasi. Pada penelitian ini memiliki tujuan untuk menilai pengalaman pengguna aplikasi OVO dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*, yang melibatkan enam aspek penilaian: daya tarik, kejelasan, efisiensi, keandalan, stimulasi, dan inovasi. Dari hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa penilaian pengguna secara keseluruhan evaluasi yang telah dilakukan terhadap aplikasi OVO bersifat positif. Penelitian ini diharapkan mampu menyajikan wawasan serta informasi penting mengenai kepuasan pengguna terhadap aplikasi dompet digital. Selain itu, diharapkan juga penelitian ini bisa menjadi rujukan bagi penelitian-penelitian berikutnya dan pengembangan lebih lanjut terkait aplikasi OVO, dengan tujuan untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

Kata kunci: evaluasi, user experience, OVO, *user experience questionnaire*

Abstract

Along with advances in digital technology, the ease of carrying out payment transaction processes via digital wallet applications is increasing. OVO is one of the leading digital wallet applications in Indonesia. However, there are several users who complain and report problems such as difficulties in upgrading, login problems, transaction failures, and applications that respond slowly. These reviews can be seen through the comments column in the OVO application on Google Playstore. Application representation can influence user perceptions of an application. This research aims to assess the user experience of the OVO application using the User Experience Questionnaire (UEQ) method, which involves six aspects of assessment: attractiveness, clarity, efficiency, stimulation and innovation. The research results obtained show that the overall user assessment of the evaluation that has been carried out on the OVO application is positive. This research is expected to be able to provide important insights and information regarding user satisfaction with digital wallet applications. Apart from that, it is also hoped that this research can become a reference for subsequent research and further development related to the OVO application, with the aim of improving the user experience.

Keywords: *evaluation, user experience, OVO, user experience questionnaire*

1 Pendahuluan

Pada masa revolusi industri 4.0, teknologi berbasis digital telah banyak mengubah berbagai aspek kehidupan, termasuk cara orang melakukan proses transaksi. Salah satu perubahan signifikan adalah pergeseran dari penggunaan uang tunai ke dompet digital, yang memungkinkan transaksi dapat dilakukan dengan cepat dan praktis melalui smartphone yang terhubung ke internet [1]. Di Indonesia, dompet digital seperti OVO, Dana, Gopay, dan aplikasi sejenisnya semakin populer karena menawarkan berbagai kemudahan dalam bertransaksi [2]. OVO salah satu platform e-wallet sangat dikenal di Indonesia. Dengan jumlah pengguna yang telah melampaui 10 juta unduhan pada google playstore, OVO menawarkan berbagai fitur menarik seperti OVO points, integrasi dengan berbagai platform, dan berbagai opsi transaksi termasuk dapat dilakukan pembayaran tagihan, pembelian pulsa dan lainnya [3][4]. Namun, meskipun memiliki banyak keunggulan, aplikasi ini juga menghadapi sejumlah masalah berdasarkan ulasan pengguna pada google playstore. Kendala-kendala atau keluhan tersebut termasuk kesulitan saat melakukan upgrade ke OVO premier, masalah login, kegagalan transaksi, performa aplikasi yang lambat dan lain sebagainya[4]. Masalah ini dapat berdampak negatif pada reputasi OVO, dapat mengurangi jumlah pengguna baru, dan menurunkan loyalitas pengguna yang ada [5].

Evaluasi pengalaman pengguna (*user experience*) untuk memahami sejauh mana aplikasi memenuhi kebutuhan dan ekspektasi penggunanya. *User experience* merupakan suatu faktor krusial dalam menilai tingkat penerimaan pada sebuah aplikasi diterima dan digunakan secara efektif. Representasi aplikasi dapat mempengaruhi persepsi pengguna terhadap suatu aplikasi. Pada penelitian ini memiliki tujuan untuk mengevaluasi berdasarkan dengan pengalaman pengguna aplikasi OVO dievaluasi melalui penggunaan metode UEQ (*User Experience Questionnaire*). Metode tersebut digunakan terhadap pengukuran pada pengalaman pengguna yang komprehensif melalui enam skala penilaian [6]. Metode UEQ menjadi alat penilaian terhadap pengalaman pengguna yang dominan di tahun 2018. UEQ menyajikan gambaran yang komprehensif mengenai pengalaman pengguna, mencakup aspek klasik (*classical usability*) hingga pada aspek keseluruhan pengalaman pengguna (*user experience*) yang lengkap dengan *UEQ Tools* agar menghasilkan proses evaluasi yang tepat [7]. Penelitian ini menerapkan metode UEQ dalam mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi OVO.

Berdasarkan dari penjelasan permasalahan diatas, penelitian ini bertujuan untuk menyampaikan insight dan informasi relevan mengenai kepuasan pengguna terhadap aplikasi dompet digital. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian mendatang serta pengembangan lebih lanjut terkait aplikasi OVO, dengan tujuan untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

2 Tinjauan Literatur

Evaluasi *user experience* pada aplikasi digital telah menjadi fokus penelitian yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir, seiring dengan meningkatnya ketergantungan masyarakat terhadap teknologi digital. Berbagai penelitian mengungkapkan bahwa UEQ (*User Experience Questionnaire*) merupakan alat evaluasi yang tepat guna untuk mengevaluasi *user experience* pada aplikasi dan sistem. Sebagai contoh, pada penelitian yang dilakukan Annisa [8] dan Saepudin [9] menggunakan UEQ untuk mengevaluasi aplikasi OVO dan Ditonton App. Kedua studi kasus tersebut menunjukkan bahwa kedua aplikasi mendapatkan skor positif dalam aspek daya tarik, kejelasan, efisiensi, dan ketepatan. Hal tersebut menunjukkan kepuasan pengguna yang tinggi. Penelitian ini menegaskan bahwa UEQ dapat memberikan wawasan yang komprehensif tentang bagaimana pengguna menilai dari segi kualitas dan pengalaman pengguna aplikasi.

Disisi lain terdapat pada riset yang dilakukan oleh Hidayat [10] membandingkan kedua aplikasi e-wallet yaitu platform OVO dan DANA dengan metode UEQ. Hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa dari kedua aplikasi yang dibandingkan mendapatkan kesan positif dari pengguna, yang dimana aplikasi DANA unggul dalam penilaian pada parameter tertentu, meskipun dengan dilakukan perbandingan kedua aplikasi.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Susilo [11], penelitian ini melakukan evaluasi *user experience* pada website pada program studi Teknik Informatika di Universitas Riau menggunakan UEQ, mengungkapkan bahwa desain baru dari website tersebut dinilai baik secara umum dari segi *User Experience (UX)*. Terdapat 4 aspek yang memperoleh penilaian "good" adalah daya tarik, efisiensi, ketepatan, dan stimulasi. Aspek kejelasan dinilai "above average", sementara aspek

kebaruan berada dalam kategori “below avarage”, perlu dilakukan penjelasan yang lebih jelas mengenai cara menggunakan website. Sedangkan dalam aspek novelty, perlu ditambahkan konten yang inovatif dan kreatif agar website lebih menarik. Kesimpulannya, desain UI dan aspek UX dari website Prodi Teknik Informatika UNRI sudah baik, namun masih memerlukan penyesuaian lebih lanjut terutama dalam aspek perspicuity dan novelty.

Penelitian selanjutnya dilakukan Romansya [12], pada penelitian ini mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi Ruang Guru dengan metode heuristic, yang melibatkan empat ahli teknologi informasi dan pendidikan. Hasilnya mengidentifikasi 28 masalah yang disertai dengan 28 rekomendasi perbaikan, yang meliputi antarmuka, sistem dan keamanan, serta juga pelatihan untuk pengguna.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Silaban [13], pada penelitian ini menunjukkan bagaimana skala penilaian UEQ dapat digunakan untuk menilai suatu kualitas aplikasi berdasarkan evaluasi pengalaman penggunaan aplikasi Xaris di kalangan Gereja Methodist yang berada di Indonesia. Diketahui skala attractiveness memiliki nilai rata-rata terendah, yang menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian rendah terhadap daya tarik website tersebut. Hasil perbandingan dengan data bechmarking menunjukkan bahwa semua skala UEQ berada di level Excellent, yang berarti website Si Montir termasuk dalam 10% aplikasi terbaik jika dibandingkan dengan aplikasi serupa berdasarkan dataset benchmarking.

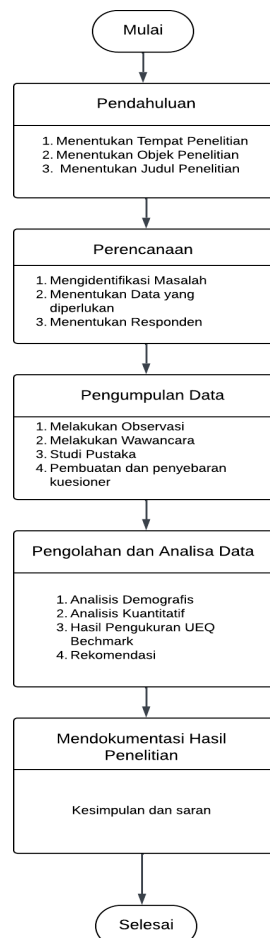
Penelitian selanjutnya dilakukan oleh I Putu Yesha Agus Ariwanta [14], pada penelitian ini mengevaluasi UX pada situs akademik mahasiswa.pkkb.ac.id menggunakan UEQ dengan 63 responden. Semua dimensi utama dinilai positif, tetapi pada aspek kebaruan dan stimulasi perlu perbaikan. Penelitian ini berfokus pada pengembangan fitur baru untuk meningkatkan aspek-aspek tersebut dan memperbaiki pengalaman pengguna.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Rezal Hiariej [15], pada penelitian ini mengukur Sistem Tugas Akhir di UKSW menggunakan UEQ dan SUS. Skor SUS SITA didapatkan 70,4 yang menunjukkan usability pada tingkat “OK” mendekati “GOOD”. Evaluasi dengan UEQ menunjukkan nilai yang baik dalam hal daya tarik, kejelasan, efisiensi, dan ketepatan, sedangkan kebaruan serta stimulasi menunjukkan output yang netral. Walaupun, nilai UX SITA tergolong *below avarage*, tetapi hasil evaluasi UEQ mendapatkan nilai positif dari pengguna.

Berdasarkan tinjauan literatur yang telah dibahas, dapat disimpulkan bahwa metode UEQ sering digunakan untuk menilai pengalaman pengguna (user experience) terkait suatu aplikasi atau sistem dengan 6 skala penilaian yang ada. Metode ini juga membantu membandingkan aspek-aspek lain dari aplikasi serupa serta analisis mendalam pada aplikasi dengan fitur inovatif. Penelitian ini memiliki tujuan dapat memberikan wawasan dan informasi tentang kepuasan pengguna aplikasi dompet digital dan dapat menjadi referensi untuk pengembangan lebih lanjut terutama pada aplikasi OVO, dengan fokus pada peningkatan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

3 Metode Penelitian

Metode penelitian melibatkan langkah-langkah sistematis untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menyimpulkan data guna mencapai tujuan penelitian. Proses penelitian ini mencakup pendahuluan, perencanaan, pengumpulan data, pengolahan serta analisa data, hingga mendokumentasi hasil penelitian. Gambar 1 berikut menunjukkan rangkaian penelitian:



Gambar 1. Metodologi penelitian

3.1 Pendahuluan

Pendahuluan adalah tahapan awal dalam sebuah penelitian. Pada tahap ini, terdapat tiga langkah utama, yaitu memilih lokasi penelitian, menetapkan objek yang akan diteliti dan merumuskan judul penelitian.

3.1.1 Menentukan Tempat Penelitian

Tahap pertama adalah menentukan lokasi atau tempat studi kasus dalam penelitian ini. Untuk lokasi atau area yang dipilih adalah Pekanbaru dengan fokus pada masyarakat yang menggunakan aplikasi OVO.

3.1.2 Menentukan Objek Penelitian

Fokus studi yang dikaji oleh peneliti adalah pengalaman para pengguna (*UserExperience*) Aplikasi OVO di google playstore pada Masyarakat di Pekanbaru.

3.1.3 Menentukan Judul Penelitian

Merujuk pada data yang didapatkan melalui google playstore serta dari wawancara terhadap pengguna, maka peneliti memilih judul penelitian yaitu “Evaluasi User Experience Terhadap Aplikasi OVO Menggunakan Metode UEQ (*User Experience Questionnaire*).

3.2 Perencanaan

Pada langkah ini bertujuan untuk mengetahui rencana terbaik di dalam suatu penelitian. Tahap perencanaan ini merupakan tindakan yang akan dilakukan untuk mengidentifikasi masalah, menentukan data yang diperlukan, menentukan responden. Responden yang dipilih akan menjadi partisipan dalam penelitian ini.

3.2.1 Mengidentifikasi Masalah

Di tahapan ini, dilakukan tahap identifikasi isu yang akan diteliti pada aplikasi OVO pada

Masyarakat di Pekanbaru yang berkaitan dengan Pengalaman pengguna (*User Experience*), yang akan digunakan sebagai bahan acuan untuk merumuskan masalah. Kemudian masalah yang sudah teridentifikasi tersebut dituangkan pada latar belakang penelitian. Oleh karena itu, dilakukan perumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana mengevaluasi user experience terhadap aplikasi OVO dengan menggunakan metode UEQ, yang nantinya dapat menetapkan batasan masalah, tujuan, serta manfaat dari penelitian.

3.2.2 Menentukan Data Yang Diperlukan

Sebelum melakukan pengumpulan data, langkah pertama adalah mengidentifikasi dan menetapkan jenis data tersebut yang dibutuhkan, seperti data primer serta sekunder yang akan dipergunakan pada studi ini. Berikut adalah deskripsi dari data yang diperlukan.

1. Data primer

Data utama yang diterapkan di studi ini dimana nantinya diperoleh dari observasi pada aplikasi OVO di google play store, wawancara dan serta melakukan penyebaran kuesioner terhadap Masyarakat di Pekanbaru yang pernah menggunakan aplikasi OVO.

2. Data sekunder

Data sekunder yang digunakan dalam studi ini didapatkan melalui paper, ebook, serta jurnal-jurnal yang relevan sesuai dengan topik penelitian.

3.2.3 Menentukan Responden

Responden pada penelitian ini merupakan Masyarakat di Pekanbaru. Pengambilan data menggunakan teknik sampling acak sederhana atau disebut dengan lemeshow, yaitu teknik ini digunakan pada penelitian yang bersifat homogen atau yang disesuaikan dengan kriteria sampel yang dibutuhkan oleh peneliti dalam suatu penelitian. Dengan jumlah responden yang didapat dari penyebaran kuesioner adalah 100 responden, berdasarkan dengan rumus lemeshow pada penelitian ini. Berikut perhitungannya:

Perhitungan jumlah sampel dengan rumus lemeshow

$$n = Z^2 p(1-P) / d^2$$

$$n = 3,8416 \times 0,5 (1- 0,5) / 0,01$$

$$n = 96,04$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

z = Nilai standar = 1.96

p = Maksimal estimasi = 50% = 0,5

d = alpha (0,10) atau sampling error = 10%

Output dari analisis menggunakan rumus lemeshow menunjukkan bahwa ukuran sampel minimal yang diperlukan sebanyak 96,04 (96). Namun total tersebut dibulatkan menjadi 100 responden untuk keperluan di dalam penelitian ini.

3.3 Melakukan Observasi

Di tahap ini, peneliti melakukan observasi, wawancara, studi literatur (pustaka), pembuatan serta penyebaran kuesioner guna mengumpulkan data yang dibutuhkan.

3.3.1 Melakukan Observasi

Proses observasi ini dilakukan secara langsung pada aplikasi OVO dengan meninjau ulasan pengguna di Google Play Store. Peneliti mengkategorikan ulasan bintang 1 yang mencerminkan kendala yang paling umum dihadapi oleh pengguna yang didapat dari aplikasi tersebut serta dari media sosial OVO itu sendiri, dan menganalisis berbagai fitur yang disediakan oleh aplikasi OVO. Ada beberapa hasil yang didapatkan dari pengamatan atau observasi ini, sebagai berikut:

1. Didapatkan pemahaman terkait kendala-kendala yang ditemui dan dirasakan oleh pengguna dalam menggunakan aplikasi OVO.
2. Mengidentifikasi fitur-fitur yang mengalami kendala atau tidak berfungsi optimal dalam aplikasi OVO.
3. Memahami jenis layanan yang disajikan oleh aplikasi OVO kepada penggunanya.

3.3.2 Melakukan Wawancara

Proses wawancara merupakan bagian dari tahapan pengumpulan data. Wawancara dilakukan dengan salah satu pengguna aplikasi OVO yaitu Kakak Nur fazlina diwawancarai pada tanggal 20 Mei 2024. Berikut daftar pertanyaan yang diajukan:

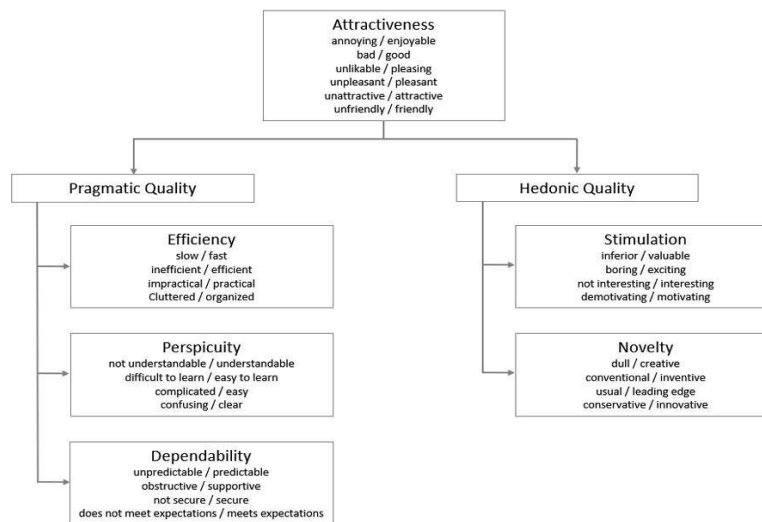
1. Bagaimana aplikasi OVO menurut kakak saat digunakan?
2. Apa keluhan yang dirasakan saat menggunakan aplikasi OVO apakah efisien?
3. Bagaimana proses transaksi pada aplikasi OVO apakah lancar atau tidak?
4. Bagaimana dari segi keamanan dari aplikasi OVO ?
5. Apakah aplikasi OVO sangat mudah dipahami dan membantu pengguna dalam bertransaksi?

3.3.3 Studi Pustaka

Proses ini melibatkan penelusuran referensi dari beragam sumber seperti jurnal, artikel, buku atau ebook, prosiding, dan skripsi yang relevan untuk memperjelas isu-isu dalam penelitian ini.

3.3.4 Pembuatan dan penyebaran kuesioner

Tahapan ini dilakukan pembuatan dan penyebaran kuesioner menggunakan metode UEQ. Kuesioner dalam penelitian ini disebarikan melalui google form yang ditujukan kepada Masyarakat di Pekanbaru dengan jumlah responden yang didapatkan, sebanyak 100 responden. Kuesioner disebarikan melalui Whatsapp sesuai dengan berisikan 2 pertanyaan umum dan 26 skala yang terdapat dalam *User Experience Questionnaire* (UEQ). Adapun pembuatan kuesioner di penelitian inidibuat berdasarkan indikator penelitian UEQ dan struktur skala UEQ, yang dapat dilihat pada Gambar 2 berikut:



Gambar 2. Struktur skala UEQ

Beberapa tujuan utama penggunaan UEQ meliputi perbandingan tingkat pengalaman pengguna antara dua produk dan pengukuran pengalaman pengguna dari suatu produk atau aplikasi, dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki pada aplikasi tersebut. UEQ terdiri dari 6 skala pengukuran yang mencakup 26 item pertanyaan, adapun item pertanyaan nya sebagai berikut :

1. Attractiveness : Persepsi para pengguna tentang produk secara keseluruhannya, baik mereka menyukai maupun tidak menyukai produk tersebut.
2. Perspicuity: Seberapa mudah pengguna memahami cara penggunaan dan membiasakan diri dengan produk.
3. Efficiency: Sejauh mana aplikasi tersebut dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan efektif tanpa membutuhkan banyak upaya.
4. Dependability: Tingkat pengendalian yang dialami pengguna saat berinteraksi dengan produk.
5. Stimulation: Seberapa termotivasi dan kepuasan yang dirasakan pengguna saat

menggunakan produk.

6. Novelty: Seberapa kreatif dan inovatif produk dalam menarik perhatian dan minat pengguna.

Indikator yang digunakan dalam penelitian ini mengikuti pedoman dari *User Experience Questionnaire (UEQ)*, yang meliputi 26 pertanyaan sesuai dengan standar UEQ. Kuesioner ini menilai berbagai aspek serangkaian pertanyaan. Rincian mengenai indikator UEQ yang digunakan dapat dilihat pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Indikator penelitian UEQ

Variabel	Indikator		Kode
Daya Tarik (<i>Attractiveness</i>)	Menyusahkan	Menyenangkan	ATT1
	Baik	Buruk	ATT2
	Tidak disukai	Menggembirakan	ATT3
	Tidak nyaman	Nyaman	ATT4
	Atraktif	Tidak atraktif	ATT5
	Ramah pengguna	Tidak ramah pengguna	ATT6
Kejelasan (<i>Perspicuity</i>)	Tidak dapat dipahami	Dapat dipahami	PER1
	Mudah dipelajari	Sulit dipelajari	PER2
	Rumit	Sederhana	PER3
	Jelas	Membingungkan	PER4
Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	Cepat	Lambat	EFF1
	Tidak efisien	Efisien	EFF2
	Tidak praktis	Praktis	EFF3
	Terorganisasi	Berantakan	EFF4
Keandalan (<i>Dependability</i>)	Tidak dapat diprediksi	Dapat diprediksi	DEP1
	Menghalangi	Mendukung	DEP2
	Aman	Tidak aman	DEP3
	Memenuhi ekspektasi	Tidak memenuhi ekspektasi	DEP4
Stimulasi (<i>Stimulation</i>)	Bermanfaat	Kurang bermanfaat	STI1
	Membosankan	Mengasyikkan	STI2
	Tidak menarik	Menarik	STI3
	Memotivasi	Tidak termotivasi	STI4
Kebaruan (<i>Novelty</i>)	Kreatif	Monoton	NOV1
	Berdaya cipta	Konvensional	NOV2
	Lazim	Terdepan	NOV3
	Konservatif	Inovatif	NOV4

4 Hasil dan Pembahasan

Di bagian ini, disajikan hasil yang diperoleh melalui langkah-langkah yang sudah direncanakan sebelumnya akan dibahas. Pembahasan akan dilakukan secara rinci, mulai dari tahap pendahuluan hingga kesimpulan, berdasarkan metode penelitian yang telah ditetapkan.

4.1 Analisis Demografis

Proses penyebaran kuesioner pada penelitian yang dilakukan di kalangan Masyarakat Pekanbaru yang telah menggunakan aplikasi OVO. Hasil akhir dari penyebaran kuesioner yang telah dilakukan yang di isi oleh Masyarakat atau pengguna aplikasi OVO di Pekanbaru, didapati sebanyak 100 responden. Berdasarkan jawaban yang telah diperoleh. Berikut hasil karakteristik responden yang didapatkan :

Berdasarkan Tabel 2 berikut, diketahui jumlah responden yang telah mengisi kuesioner, terlihat bahwa sebagian besar responden dalam studi ini didominasi oleh perempuan sebanyak 65% atau 65 responden, sementara laki-laki mencakup 35 responden.

Tabel 2. Gender

Gender	Total
Laki-laki	35
Perempuan	65

4.2 Analisa Data Kuantitatif

Pada bagian ini, dilakukan proses analisa dan pengukuran terhadap data yang terkumpulkan melalui kuesioner yang telah didistribusikan berdasarkan dari penilaian terhadap pengalaman pengguna.

4.2.1 Frekuensi Pengguna Mengalami Permasalahan Dalam Penggunaan Aplikasi

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan frekuensi masalah yang dialami oleh para pengguna aplikasi dari 100 responden dibawah ini, ditemukan bahwa sebanyak 38% responden kadang-kadang menghadapi masalah saat menggunakan aplikasi. Sebanyak 37% responden jarang mengalami masalah, 18% sering mengalami masalah, dan sebanyak 7% responden sangat sering mengalami masalah saat menggunakan aplikasi.

Tabel 3. Frekuensi penggunaan aplikasi

Frekuensi Penggunaan Aplikasi	Jumlah
Kadang-kadang	38
Jarang	37
Sering	18
Sangat sering	7

4.2.2 Tranformasi

Pada tabel di bawah ini, menunjukkan proses awal tranformasi data dari penilaian responden terhadap aplikasi, yang awalnya berada pada skala 1-7. Data tersebut kemudian diubah ke skala -3 hingga +3. Setelah tahap tranformasi pertama dilakukan, proses dilanjutkan dengan tranformasi tahap akhir yang disajikan dalam Tabel 4 di bawah:

Tabel 4. Hasil transformasi data tahap pertama

																										Items											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26												
0	1	0	2	0	0	2	0	2	2	0	0	0	2	1	2	3	3	3	3	3	0	3	3	3	2												
1	1	2	2	3	1	1	1	3	2	1	1	0	1	1	2	1	2	0	2	1	3	2	3	0	3												
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2												
0	0	0	2	0	0	0	0	1	1	2	1	0	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	2	1	1												
0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	2	1	2	1	3	1												
1	0	0	2	1	2	1	0	3	3	0	3	2	0	0	0	2	2	0	3	0	2	2	2	2	3												
...												
3	1	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3												

Tabel 5. Hasil transformasi tahap kedua

Daya tarik	Kejelasan	Scale means per person		Stimulasi	Kebaruan
		Efisiensi	Ketepatan		
1.67	1.50	2.00	1.50	1.25	1.25
1.33	1.00	2.50	0.75	1.75	2.00
1.83	1.75	2.00	1.75	2.00	1.00
0.67	-0.25	1.50	1.25	0.25	0.25
0.83	1.00	1.00	0.00	-0.50	0.00
1.33	0.00	2.50	0.50	0.50	1.50
..
3.00	2.00	2.50	2.00	2.75	2.75

Pada tahapan kedua ini di Tabel 5, melibatkan pemrosesan data dari setiap responden dimana skor untuk tiap dimensi *User Experience Questionnaire (UEQ)* seperti daya tarik hingga kebaruan dihitung rata-ratanya. Rata-rata tersebut digunakan untuk mengukur persepsi keseluruhan pengguna terhadap aplikasi, mengubah data individual menjadi Gambaran umum pengalaman pengguna.

4.2.3 Data Konsistensi

Inconsistencies merupakan sebuah alat yang digunakan dalam mengidentifikasi keseriusan responden dalam menjawab kuesioner didapati 100 responden. Berikut inkonsistensi data pada Tabel 6 dibawah ini:

Tabel 6. Inkonsistensi data

Scales with inconsistent answers						
Daya tarik	Kejelasan	Efisiensi	Ketepatan	Stimulasi	Kebaruan	Critical?
						0
						0
					1	1
						0
						0
	1					1
					1	0
1						1
						0
	1					1
						0
1						1
						0
1						1
						0
1						1
						0
						1

	1					1

Pada tabel diatas merupakan inkonsistensi data, dari jawaban responden akan diidentifikasi, penilaian perorangan jika dari suatu item data responden terdapat nilai *critical* 3 atau > 3 maka hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat kesalahan yang dilakukan oleh responden dalam mengisi kuesioner, serta data yang telah didapatkan lebih baik untuk dihapus. Hal tersebut digunakan untuk memastikan bahwa data yang dipakai dalam analisis dapat dipercaya, sehingga hasil evaluasi yang dilakukan akurat dan valid. Hasil yang ditunjukkan dari gambar tabel diatas bahwa tidak terdapat nilai *critical* yang melebihi ketetapan nilai *critical* yang sudah ditetapkan.

4.2.4 Data Koefisien Cronbach Alpha

Koefisien *Cronbach Alpha* merupakan konsistensi dari item pada semua skala UEQ. Proses *Cronbach Alfa* dilakukan untuk dapat melihat apakah data yang diperoleh melalui kuesioner dapat dipercaya. Melihat dari nilai *Cronbach alpha* dimana sebuah data dianggap memiliki kosistensi tinggi (reabilitas), jika nilai koefisien *Cronbach Alpha* yang didapatkan melebihi dari nilai > 0,6 atau 0,60. Hasil *Cronbach Alpha* yang didapatkan dari penyebaran kuesioner didapati sebanyak 100 responden, berikut nilai *Cronbach Alpha* dalam penelitian ini:

Tabel 7. Hasil reliabilitas cronbach alpha

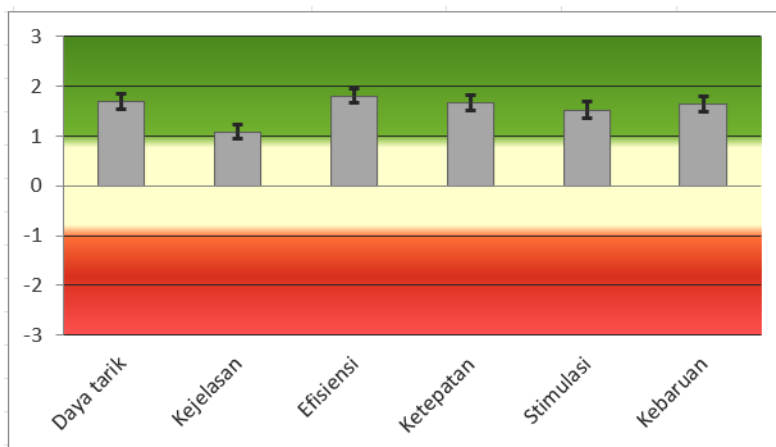
Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
<i>Attractiveness (Daya Tarik)</i>	0,71	Reliabel
<i>Perspicuity (Kejelasan)</i>	0,75	Reliabel
<i>Efficiency (Efisiensi)</i>	0,80	Reliabel
<i>Dependability (Ketepatan)</i>	0,73	Reliabel
<i>Stimulation (Stimulasi)</i>	0,78	Reliabel
<i>Novelty (Kebaruan)</i>	0,76	Reliabel

Hasil dari proses *Cronbach Alpha* data yang sudah dimasukkan ke dalam tool *UEQ Analysis Tool Version12*, Berdasarkan Tabel 7 diatas, bahwa pada aspek penilaian mencakup daya tarik mendapatkan nilai *cronbach alpha* (0,71), kejelasan (0,75), efisiensi (0,80), ketepatan (0,73), dan untuk aspek kebaruan mendapatkan nilai *cronbach alpha* (0,76). Nilai koefisien *Cronbach Alpha* yang didapatkan dari perhitungan yang dilakukan menunjukkan angka berada diatas 0,6. Dari penyajian data menunjukkan tingkat reliabilitas yang baik, sehingga semua variabel dianggap dapat dipercaya.

4.3 Hasil pengukuran UEQ

UEQ Scales (Mean and Variance)		
Daya tarik	↑ 1.703	0.57
Kejelasan	↑ 1.088	0.57
Efisiensi	↑ 1.813	0.54
Ketepatan	↑ 1.663	0.62
Stimulasi	↑ 1.525	0.70
Kebaruan	↑ 1.638	0.63

Gambar 3. Skala UEQ (mean dan variance)



Gambar 4. Grafik skala UEQ (mean dan variance)

Item	Mean	Variance	Std. Dev.	No.	Left	Right	Scale
1	↑ 1.6	1.3	1.2	100	menyusahkan	menyenangkan	Daya tarik
2	→ -0.5	3.3	1.8	100	tak dapat dipahami	dapat dipahami	Kejelasan
3	↑ 1.4	1.7	1.3	100	kreatif	monoton	Kebaruan
4	↑ 1.7	1.8	1.3	100	mudah dipelajari	sulit dipelajari	Kejelasan
5	↑ 1.8	1.6	1.3	100	bermanfaat	kurang bermanfaat	Stimulasi
6	↑ 1.6	1.3	1.2	100	membosankan	mengasyikkan	Stimulasi
7	↑ 1.5	1.5	1.2	100	tidak menarik	menarik	Stimulasi
8	↑ 1.9	1.3	1.1	100	tak dapat diprediksi	dapat diprediksi	Ketepatan
9	↑ 1.6	1.8	1.3	100	cepat	lambat	Efisiensi
10	↑ 1.4	1.9	1.4	100	berdaya cipta	konvensional	Kebaruan
11	↑ 1.5	1.5	1.2	100	menghalangi	mendukung	Ketepatan
12	↑ 1.6	1.8	1.4	100	baik	buruk	Daya tarik
13	↑ 1.6	1.4	1.2	100	rumit	sederhana	Kejelasan
14	↑ 1.6	1.4	1.2	100	tidak disukai	menggembirakan	Daya tarik
15	↑ 1.6	1.6	1.3	100	lazim	terdepan	Kebaruan
16	↑ 1.7	1.2	1.1	100	tidak nyaman	nyaman	Daya tarik
17	↑ 1.7	1.8	1.3	100	aman	tidak aman	Ketepatan
18	↑ 1.2	1.5	1.2	100	memotivasi	tidak memotivasi	Stimulasi
19	↑ 1.5	1.8	1.3	100	memenuhi ekspektasi	tidak memenuhi ekspektasi	Ketepatan
20	↑ 1.8	1.3	1.2	100	tidak efisien	efisien	Efisiensi
21	↑ 1.5	1.7	1.3	100	jelas	mbingungkan	Kejelasan
22	↑ 2.0	1.2	1.1	100	tidak praktis	praktis	Efisiensi
23	↑ 1.9	1.4	1.2	100	terorganisasi	berantakan	Efisiensi
24	↑ 1.9	1.3	1.1	100	atraktif	tidak atraktif	Daya tarik
25	↑ 2.0	1.2	1.1	100	ramah pengguna	tidak ramah pengguna	Daya tarik
26	↑ 2.2	1.0	1.0	100	konservatif	inovatif	Kebaruan

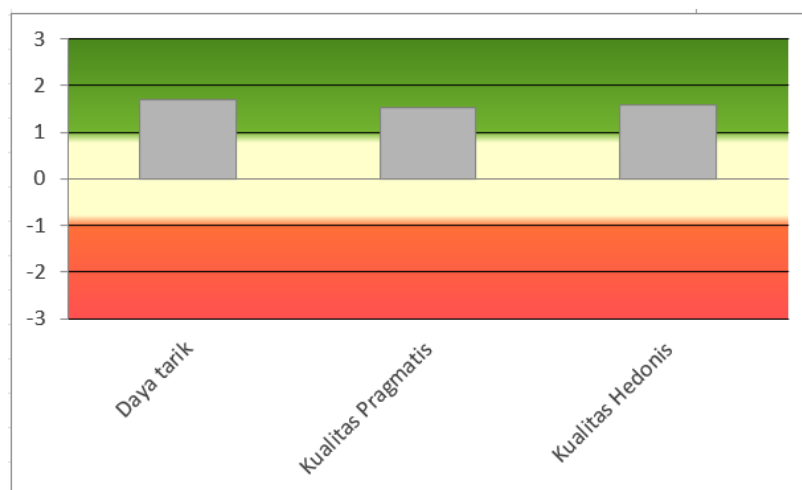
Gambar 5. Rata-rata hasil perhitungan UEQ

Mean merupakan nilai rata-rata keseluruhan dari 26 pertanyaan UEQ yang dikelompokkan berdasarkan jawaban responden ke dalam skala yang sesuai, sementara varians untuk mengukur penyebaran data. Nilai mean diperoleh dari perhitungan rata-rata hasil dari setiap data pada 26 pertanyaan kuesioner, yang kemudian dikelompokkan berdasarkan skala masing-masing dapat dilihat pada Gambar 4 dan 5. Rentang nilai antara -0,8 mengindikasikan evaluasi yang netral, sementara itu, nilai yang berada di atas 0,8 menunjukkan hasil evaluasi yang positif, serta nilai yang kurang dari 0,8 menandakan hasil penilaian yang negatif.

Berdasarkan hasil persebaran data kuesioner yang telah dilakukan didapatkan nilai rata-rata pengalaman pengguna aplikasi OVO pada 26 indikator pertanyaan dalam *User Experience Questionnaire (UEQ)* menunjukkan bahwa penilaian terhadap aplikasi bersifat netral. Dari keenam skala yang dihitung, evaluasi yang menghasilkan nilai positif, ditandai dengan panah hijau mengarah ke atas pada Gambar 3. Hasil ini disajikan terdapat tiga kategori, *Attractiveness (Daya Tarik)*, *Pragmatic Quality (Kualitas Pragmatis)*, serta aspek *Hedonic Quality (Kualitas Hedonis)*. Ketiga kelompok tersebut mendapat evaluasi yang normal, dengan nilai 1,70 untuk Daya tarik (*Attractiveness*), 1,52 untuk *Pragmatic Quality*, sedangkan *Hedonic Quality* mendapatkan nilai 1,58, data tersebut disajikan dalam Tabel 8 dan Gambar 6 di bawah ini:

Tabel 8 Skala UEQ

Pragmatic and Hedonic Quality	
Daya tarik	1.70
Kualitas Pragmatis	1.52
Kualitas Hedonis	1.58



Gambar 6. Hasil perhitungan rata-rata UEQ setiap kelompok

Setelah menentukan rata-rata (*mean*) nilai dari setiap indikator pada 6 skala, tahap berikutnya ialah membandingkan nilai rata-rata tersebut dengan data bechmark. Perbandingan ini digunakan untuk mengevaluasi kualitas suatu produk pada data benchmark, sehingga dapat menyimpulkan terkait kualitas relatif aplikasi yang dinilai, dengan membandingkan hasilnya terhadap tingkat produk lainnya.

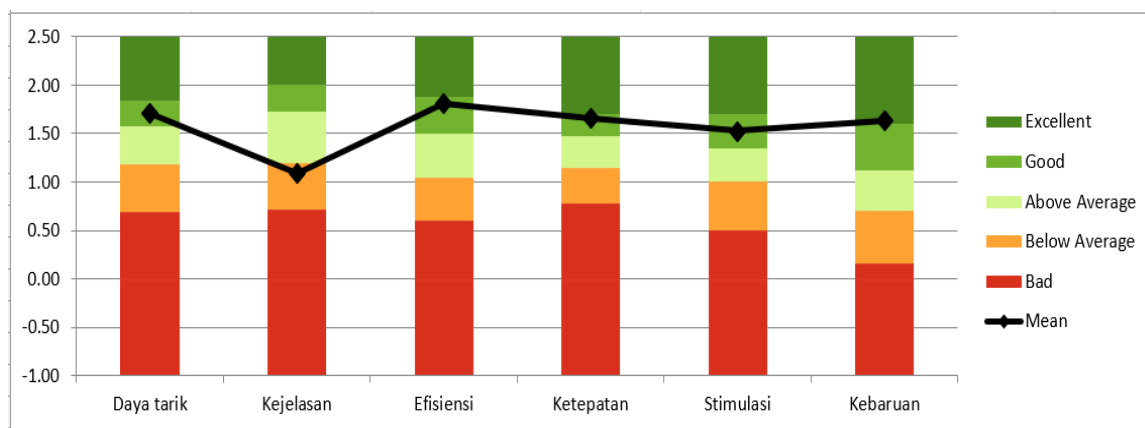
Beanchmark UEQ mengelompokkan skala dalam 5 kategori berdasarkan nilai rata-rata (*mean*):

1. **Excellent** : Termasuk dalam 10% produk dengan hasil tertinggi dan terbaik.
2. **Good** : 10% dari hasil benchmark memiliki performa lebih tinggi, dan 75% menunjukkan performa lebih rendah.
3. **Above Average** : 25% dari hasil benchmark menunjukkan performa yang lebih optimal. Dibandingkan dengan produk yang dinilai, sementara 50% lainnya menunjukkan performa yang lebih rendah.

4. **Below Average** : Sebanyak 50% nilai benchmark menunjukkan performa yang lebih baik dibandingkan produk yang dievaluasi, sedangkan 25% sisanya menunjukkan hasil yang lebih rendah.
5. **Bad** : Termasuk dalam 25% produk dengan hasil terendah dan paling buruk.

Tabel 9. Hasil benchmark UEQ

Scale	Mean	Comparison to benchmark	Interpretation
Daya tarik	1.70	Good	10% of results better, 75% of results worse
Kejelasan	1.09	Below Average	50% of results better, 25% of results Worse
Efisiensi	1.81	Good	10% of results better, 75% of results Worse
Ketepatan	1.66	Good	10% of results better, 75% of results Worse
Stimulasi	1.53	Good	10% of results better, 75% of results worse
Kebaruan	1,64	Excellent	In the range of the 10% best results



Gambar 7. Grafik hasil benchmark UEQ

Berdasarkan interpretasi nilai yang didapatkan, hasil yang ditampilkan pada grafik benchmark yang terlihat di Tabel 9 dan Gambar 7 di atas, yang menunjukkan rata-rata dari keenam skala dalam UEQ. Untuk dimensi daya tarik, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan nilai yang di menunjukkan berada di atas 0,8 atau diatas rata-rata, sementara pada skala kejelasan jika dilihat dari grafik berada dibawah rata-rata tetapi mendekati netral. Hal tersebut menunjukkan bahwa penilaian pengguna secara keseluruhan evaluasi yang telah dilakukan terhadap aplikasi OVO bersifat positif.

5 Kesimpulan

Menurut hasil evaluasi yang dilakukan dengan metode UEQ yang memiliki 6 skala penilaian terhadap pengalaman pengguna pada aplikasi OVO, terdapat aspek penilaian kejelasan masih perlu ditingkatkan agar mudah untuk dipahami serta digunakan oleh pengguna. Hasil keseluruhan dari evaluasi yang telah dilakukan mengungkapkan bahwa aplikasi ini mendapatkan penilaian positif dari pengguna, terutama pada aspek yang melibatkan aspek daya tarik, efisiensi, ketepatan, stimulasi serta inovasi.

Referensi

- [1] N. A. Ningtyas and A. Meiriza, "Penerapan Metode System Usability Scale dalam Mengevaluasi User Experience Aplikasi DANA," *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, vol. 10, no. 2, p. 667, Apr. 2023, doi: 10.30865/jurikom.v10i2.6083.

- [2] P. Meliana, N. Mutiah, and S. Rahmayuda, "User Acceptance Analysis Dana Application E-Wallet Using UTAUT 2 and UX TAM," *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer)*, vol. 12, no. 3, pp. 408–414, Nov. 2023, doi: 10.32736/sisfokom.v12i3.1750.
- [3] D. N. Adimia, B. M. Iqbal, D. H. Syaifullah, and A. S. Zakaria, "Evaluation and Implementation of Cognitive Ergonomics in e-Wallet Redesign to Reduce Experience Effort of e-Wallet User," in *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, Institute of Physics Publishing, Jul. 2019. doi: 10.1088/1757-899X/505/1/012127.
- [4] N. Septa Paramita, H. Muslimah Az-Zahra, and D. Priharsari, "Analisis Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Dompot Digital dengan Metode UX Curve (Studi Kasus: OVO)," 2021. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [5] A. 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," *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem dan Teknologi Informasi)*, vol. 7, no. 4, pp. 953–963, Aug. 2023, doi: 10.29207/resti.v7i4.5137.
- [6] F. F. Alawiyah and D. S. Canta, "Evaluasi Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Shopee Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)," *Journal of Information System Research (JOSH)*, vol. 3, no. 4, pp. 344–350, Jul. 2022, doi: 10.47065/josh.v3i4.1574.
- [7] R. A. Agustina and A. Gustalika, "Bulletin of Information Technology (BIT) Evaluasi User Experience pada Aplikasi Linkaja menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)," vol. 3, no. 4, pp. 323–331, 2022, doi: 10.47065/bit.v3i1.
- [8] F. D. N. Annisa, J. N. U. Jaya, and S. Surmiati, "Evaluasi Pengalaman Pengguna pada Aplikasi E-Wallet OVO dan GOPAY dengan Metode User Experience Questionnaire," *Journal of Information System Research (JOSH)*, vol. 3, no. 3, pp. 242–251, Apr. 2022, doi: 10.47065/josh.v3i3.1527.
- [9] A. Saepudin, U. Hayati, and A. Bahtiar, "Analisis Aplikasi Ditonton App dengan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)," 2023. [Online]. Available: <https://www.ueq->
- [10] H. Jurnal, A. Hidayat, and A. Buana, "Sistem Informasi Perpustakaan Digital berbasis Web menggunakan Framework Slim Cendana," *Jurnal Manajemen Informatika*, 2018.
- [11] E. Susilo, R. Rizal Andhi, and D. Ramadhani, "Evaluasi User Interface Website Prodi Teknik Informatika UNRI menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ)," *Jurnal Informatika dan Teknologi*, vol. 5, no. 2, 2022, doi: 10.29408/jit.v5i2.5939.
- [12] C. B. Romansya, H. Muslimah Az-Zahra, and R. I. Rokhmawati, "Evaluasi User Experience Aplikasi Perangkat Bergerak Ruang Guru dengan Metode Heuristic Evaluation," 2019. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [13] S. Dominggos Silaban and D. Pibriana, "Penggunaan Model UEQ untuk Menganalisis Kualitas Pengalaman Pengguna Aplikasi Xaris di Gereja Methodist Indonesia," *JTSI*, 229-242, Vol. 3, No. 2, September 2022.
- [14] I. Putu, Y. Agus Ariwanta, I. Made, A. Oka Gunawan, and G. Indrawan, "Evaluasi User Experience Sistem Informasi Akademik pada Website mahasiswa.pkkb.ac.id menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ)," *Journal of Information System Research (JOSH)*, vol. 5, no. 2, pp. 363–373, 2024, doi: 10.47065/josh.v5i2.4490.

- [15] R. Hiariej, N. Setiyawati, “Evaluasi User Experience dan Usability Sistem Informasi Tugas Akhir FTI UKSW menggunakan User Experience Questionnaire dan System Usability Scale,” *JOISIE Journal of Information System and Informatics Engineering*, vol. 6, no. Desember, pp. 58–63, 2022.