

**EVALUASI *USER EXPERIENCE* DAN *USABILITY* PADA APLIKASI
DIGITAL WALLET OVO MENGGUNAKAN METODE *USER
EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)* DAN *SYSTEM USABILITY
SCALE (SUS)***

SKRIPSI
Program Studi Sistem Informasi
Jenjang Sarjana



Oleh

Onkky Alexander
NIM. 09031281924078

FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
MEI 2023

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI


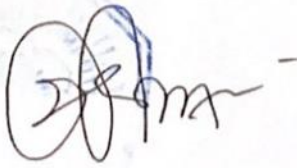
**EVALUASI USER EXPERIENCE DAN USABILITY PADA APLIKASI
DIGITAL WALLET OVO MENGGUNAKAN METODE USER
EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ) DAN SYSTEM USABILITY
SCALE (SUS)**

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian
studi di Program Studi Sistem Informasi SI

Oleh:

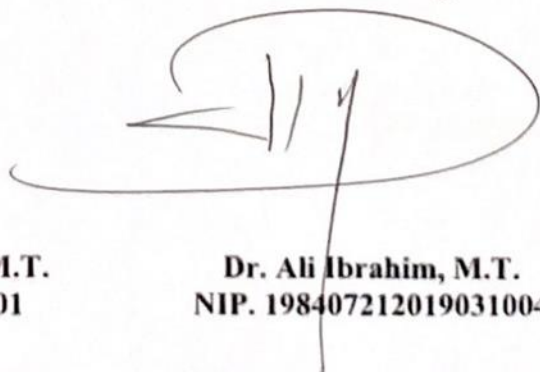
Onkky Alexander 09031281924078

**Mengetahui
Ketua Jurusan Sistem Informasi,**



**Endang Lestari Ruskan, M.T.
NIP. 197811172006042001**

**Palembang, 16 Mei 2023
Pembimbing,**



**Dr. Ali Ibrahim, M.T.
NIP. 198407212019031004**

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Onkky Alexander
NIM : 09031281924078
Program Studi : Sistem Informasi Bilingual
Judul Skripsi : Evaluasi *User Experience* Dan *Usability* Pada Aplikasi *Digital Wallet OVO* Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire (UEQ)* Dan *System Usability Scale (SUS)*

Hasil Pengecekan Software *iThenticate/Turnitin*: 15 %

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Palembang, 16 Mei 2023



Onkky Alexander
NIM. 09031281924078

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 05 Mei 2023

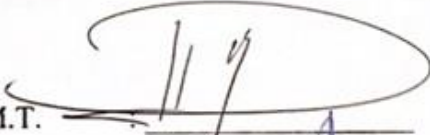
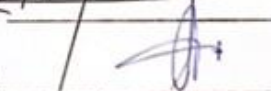


Nama : Onkky Alexander

NIM : 09031281924078

Program Studi : Sistem Informasi Bilingual

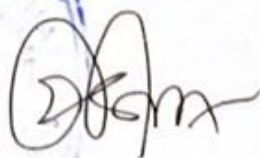
Judul Skripsi : Evaluasi *User Experience* Dan *Usability* Pada Aplikasi *Digital Wallet* OVO Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) Dan *System Usability Scale* (SUS)

Komisi Penguji:

- | | | |
|------------------|---------------------------|---|
| 1. Pembimbing | : Dr. Ali Ibrahim, M.T. |  |
| 2. Ketua Penguji | : Ken Ditha Tania, M.Kom. |  |
| 3. Penguji 1 | : Allsela Meiriza, M.T. |  |
| 4. Penguji 2 | : Pacu Putra, M.CS. |  |

Mengetahui

Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Endang Lestari Ruskan, M.T.

NIP. 197811172006042001

HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“TRUST THE PROCESS”

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

- ❖ Tuhan Yang Maha Esa
- ❖ Kedua Orang Tua
- ❖ Kakak dan Adik
- ❖ Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji Skripsi
- ❖ Sahabat dan Teman
- ❖ Almamaterku, Universitas Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis mampu menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “**Evaluasi *User Experience* Dan *Usability* Pada Aplikasi *Digital Wallet* OVO Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) Dan *System Usability Scale* (SUS)**” dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini merupakan tugas yang harus diselesaikan oleh mahasiswa jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Program S1 di Universitas Sriwijaya.

Selama penyelesaian tugas akhir ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat, ilmu, kesempatan dan kesehatan sehingga penulis mampu melaksanakan penelitian dan menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Orang tua dan keluarga besar penulis yang selalu senantiasa memberikan doa, semangat, dukungan serta saran yang sangat bermanfaat agar terus melakukan yang terbaik.
3. Bapak Jaidan Jauhari, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi.
5. Bapak Dr. Ali Ibrahim, M.T. selaku Pembimbing Tugas Akhir yang selalu memberikan saran dan arahan kepada penulis dalam pembuatan tugas akhir ini.

6. Seluruh teman Jurusan Sistem Informasi angkatan 2019 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis berharap semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi kita semua terkhusus untuk mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya. Penulis juga menyadari bahwa tugas ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar dapat lebih baik lagi di kemudian hari.

Palembang, 16 Mei 2023

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Onkky Alexander', with a long horizontal stroke extending to the right.

Onkky Alexander
NIM. 09031281924078

**EVALUASI USER EXPERIENCE DAN USABILITY PADA APLIKASI
DIGITAL WALLET OVO MENGGUNAKAN METODE USER
EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ) DAN SYSTEM USABILITY
SCALE (SUS)**

Oleh

Onkky Alexander

09031281924078

ABSTRAK

Adanya kemajuan teknologi dalam sistem pembayaran telah mengubah peran uang tunai yang digunakan oleh masyarakat sebagai alat pembayaran pada umumnya menjadi pembayaran non tunai yang lebih efektif dan efisien. Berdasarkan riset DailySocial pada tahun 2021, OVO memiliki pengguna terbanyak di Indonesia dibandingkan GoPay, ShopeePay, DANA, dan LinkAja. Namun aplikasi OVO memiliki *rating* penilaian terendah jika dibandingkan dengan keempat aplikasi tersebut di *Google Play Store* dan *App Store*. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi *user experience* aplikasi OVO menggunakan *User Experience Questionnaire* dan pengukuran *usability* menggunakan *System Usability Scale*. Hasil dari *benchmark* 6 aspek UEQ terdapat 1 aspek yang masuk dalam kategori *good* yaitu aspek *efficiency* (1.55). Lalu terdapat 4 aspek yang masuk dalam kategori *above average* yaitu aspek *attractiveness* (1.56), aspek *perspicuity* (1.67), aspek *dependability* (1.33), dan aspek *stimulation* (1.16). Namun terdapat 1 aspek yang masuk dalam kategori *below average* yaitu aspek *novelty* (0.64) yang perlu dilakukan perbaikan. Lalu hasil nilai SUS yang didapatkan yaitu 77.53. Nilai tersebut masuk dalam kategori “*good*” dengan *grade* “C” berada pada tingkat “*above average*” dan termasuk kedalam aplikasi yang dapat diterima oleh pengguna atau “*acceptable*”.

Kata Kunci: *Digital Wallet, User Experience, Usability, User Experience Questionnaire, System Usability Scale.*

**USER EXPERIENCE AND USABILITY EVALUATION ON OVO DIGITAL
WALLET APPLICATION USING USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE
(UEQ) AND SYSTEM USABILITY SCALE (SUS) METHODS**

By

Onkky Alexander

09031281924078

ABSTRACT

Technological advance plays a big role influencing society to adapt cashless payment method due to its effectiveness and efficiency. Based on DailySocial research in 2021, OVO has the most users in Indonesia compared to GoPay, ShopeePay, DANA and LinkAja. However, the OVO application has the lowest rating when compared to the four applications on the Google Play Store and App Store. This study aims to evaluate the user experience of the OVO application using the User Experience Questionnaire and measuring usability using the System Usability Scale. The results of the benchmark 6 aspects of UEQ show that 1 aspect is included in the good category, namely the efficiency aspect (1.55). Then there are 4 aspects that fall into the above average category, namely the attractiveness aspect (1.56), the perspicuity aspect (1.67), the dependability aspect (1.33), and the stimulation aspect (1.16). However, there is 1 aspect that is included in the below average category, namely the novelty aspect (0.64) which needs to be improved. Then the result of the SUS value obtained is 77.53. This value is included in the "good" category with grade "C" at the "above average" level and is included in applications that are acceptable to users or "acceptable".

Keywords: *Digital Wallet, User Experience, Usability, User Experience Questionnaire, System Usability Scale.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan.....	4
1.4. Manfaat.....	5
1.5. Batasan Masalah.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Penelitian Terkait	7
2.2. Evaluasi	13
2.3. <i>E-Wallet</i> atau <i>Digital Wallet</i>	14
2.4. <i>User Experience</i>	14
2.5. <i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i>	15
2.6. <i>UEQ Data Analysis Tool</i>	20
2.7. <i>Usability</i>	25
2.8. <i>System Usability Scale (SUS)</i>	26
2.9. Populasi dan Sampel	28
2.9.1. Populasi.....	28
2.9.2. Sampel.....	29
2.10. Teknik Pengambilan Sampel.....	29
2.11. Rumus Lemeshow	30
2.12. Skala <i>Semantic Differential</i> dan Skala Likert	30
2.12.1. Skala <i>Semantic Differential</i>	30
2.12.2. Skala Likert	30
2.13. Analisis Data	32

2.13.1. Uji Validitas	32
2.13.2. Uji Reliabilitas	34
2.13.3. Analisis Statistik Deskriptif	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1. Kerangka Penelitian	36
3.2. Jenis Penelitian	37
3.3. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	37
3.3.1. Populasi	37
3.3.2. Sampel.....	37
3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	38
3.4. Pengumpulan Data	38
3.4.1. Pengumpulan Data Menggunakan UEQ	39
3.4.2. Pengumpulan Data Menggunakan SUS	41
3.5. Analisis Data	42
3.5.1. Analisis <i>Inconsistencies</i> Data.....	42
3.5.2. Analisis Data Kuantitatif.....	42
3.5.3. Analisis Demografis.....	43
3.5.4. Analisis Statistik Deskriptif	43
3.6. Rekomendasi Perbaikan	43
3.7. Indikator Penelitian	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1. Deskripsi Masalah	46
4.2. Analisis <i>Inconsistencies Data</i>	46
4.3. Analisis Data Kuantitatif	48
4.4. Analisis Demografis	54
4.5. Analisis Statistik Deskriptif.....	59
4.6. Rekomendasi Perbaikan	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	73
5.1. Kesimpulan.....	73
5.2. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN.....	79

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Struktur skala UEQ (Schrepp, 2019).....	19
Gambar 2.2 Halaman awal <i>UEQ Data Analysis Tool</i>	21
Gambar 2.3 Pemilihan bahasa <i>UEQ Data Analysis Tool</i>	21
Gambar 2.4 Tampilan <i>sheet "Data" UEQ Data Analysis Tool</i>	22
Gambar 2.5 Tampilan <i>sheet "Inconsistencies" UEQ Data Analysis Tool</i>	22
Gambar 2.6 Tampilan <i>sheet "DT" UEQ Data Analysis Tool</i>	23
Gambar 2.7 Tampilan <i>sheet "Results" UEQ Data Analysis Tool</i>	23
Gambar 2.8 Tampilan <i>sheet "Scale_Consistency" UEQ Data Analysis Tool</i>	24
Gambar 2.9 Tampilan <i>sheet "Benchmark" pada UEQ Data Analysis Tool</i>	24
Gambar 2.10 Tabel distribusi nilai r tabel (5% dan 1%).....	33
Gambar 3.1 Kerangka penelitian.....	36
Gambar 3.2 Item pernyataan UEQ versi Bahasa Indonesia.....	40
Gambar 3.3 <i>The System Usability Scale standard version</i>	42
Gambar 4.1 Responden berdasarkan jenis kelamin	55
Gambar 4.2 Responden berdasarkan usia	55
Gambar 4.3 Responden berdasarkan domisili.....	56
Gambar 4.4 Responden berdasarkan pendidikan terakhir	57
Gambar 4.5 Responden berdasarkan lama penggunaan.....	58
Gambar 4.6 Responden berdasarkan intensitas penggunaan	59
Gambar 4.7 Grafik nilai <i>mean pragmatic and hedonic quality</i>	60
Gambar 4.8 Grafik nilai <i>mean</i> skala UEQ	61
Gambar 4.9 Grafik hasil <i>benchmark</i> aplikasi OVO	65
Gambar 4.10 Nilai skor SUS.....	69
Gambar 4.11 <i>Acceptability Ranges</i>	69
Gambar 4.12 <i>Grade Scales</i>	70
Gambar 4.13 <i>Adjective Ratings</i>	70
Gambar 4.14 <i>Percentile Rank</i>	71

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian terkait	7
Tabel 2.2 <i>Benchmark interval</i> untuk skala UEQ	25
Tabel 2.3 Pernyataan positif skala likert	31
Tabel 2.4 Pernyataan negatif skala likert	31
Tabel 2.5 Kategori koefisien reliabilitas Guilford (1956).....	35
Tabel 3.1 Transformasi data impresi negatif ke impresi positif.....	41
Tabel 3.2 Transformasi data impresi positif ke impresi negatif.....	41
Tabel 3.3 Atribut <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ).....	44
Tabel 3.4 Atribut <i>System Usability Scale</i> (SUS).....	45
Tabel 4.1 <i>Inconsistencies data</i>	47
Tabel 4.2 <i>Inconsistencies data</i> yang telah diperbaharui	48
Tabel 4.3 Uji validitas skala <i>attractiveness</i>	49
Tabel 4.4 Uji validitas skala <i>perspicuity</i>	49
Tabel 4.5 Uji validitas skala <i>efficiency</i>	50
Tabel 4.6 Uji validitas skala <i>dependability</i>	50
Tabel 4.7 Uji validitas skala <i>stimulation</i>	51
Tabel 4.8 Uji validitas skala <i>novelty</i>	51
Tabel 4.9 Uji validitas SUS.....	52
Tabel 4.10 Uji reliabilitas untuk 26 <i>item</i> pertanyaan UEQ.....	53
Tabel 4.11 Uji reliabilitas 6 skala UEQ	53
Tabel 4.12 Uji reliabilitas untuk 10 <i>item</i> pertanyaan SUS.....	54
Tabel 4.13 Skala penilaian <i>mean</i> pada UEQ.....	60
Tabel 4.14 Nilai <i>mean</i> setiap skala UEQ	61
Tabel 4.15 Nilai <i>mean</i> skala <i>attractiveness</i>	62
Tabel 4.16 Nilai <i>mean</i> skala <i>perspicuity</i>	63
Tabel 4.17 Nilai <i>mean</i> skala <i>efficiency</i>	63
Tabel 4.18 Nilai <i>mean</i> skala <i>dependability</i>	64
Tabel 4.19 Nilai <i>mean</i> skala <i>stimulation</i>	64
Tabel 4.20 Nilai <i>mean</i> variabel <i>novelty</i>	65
Tabel 4.21 Hasil <i>benchmark</i> aplikasi OVO	66
Tabel 4.22 Rekapitulasi hasil perhitungan skor SUS.....	67

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian Menggunakan <i>Google Form</i>	A-1
Lampiran 2. Data Responden.....	B-9
Lampiran 3. Data UEQ	C-16
Lampiran 4. Data SUS	D-20
Lampiran 5. Hasil Turnitin.....	E-24
Lampiran 6. Kartu Konsultasi	F-25
Lampiran 7. Hasil Transformasi Data UEQ.....	G-27
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	H-28
Lampiran 9. Form Perbaikan Ujian Komprehensif.....	I-30

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi saat ini memiliki peran penting dan manfaat yang besar di berbagai bidang, terutama dalam industri transaksi pembayaran. Perkembangan teknologi dalam sistem pembayaran telah mengubah peran uang tunai sebagai alat pembayaran umum menjadi bentuk pembayaran non tunai yang lebih efektif dan efisien. Hal ini didukung dengan semakin banyaknya perusahaan-perusahaan ataupun pusat perbelanjaan di Indonesia yang menerima transaksi pembayaran dengan menggunakan sistem pembayaran non tunai. Kecepatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan, dan efisiensi dalam bertransaksi adalah faktor yang mendorong masyarakat Indonesia untuk merespons positif penggunaan sistem pembayaran non tunai dan sistem pembayaran non tunai ini telah dikembangkan oleh pihak bank maupun non bank sebagai lembaga penyelenggara sistem pembayaran di Indonesia (Suharni, 2018). Dalam hal ini, banyak penyedia uang elektronik di Indonesia memanfaatkan *smartphone* untuk meningkatkan pelayanan mereka melalui penggunaan aplikasi *Digital Wallet* atau *E-Wallet* (Della Nur Annisa & Nashar Utama Jaya, 2022).

Aplikasi *Digital Wallet* atau *E-Wallet* adalah suatu aplikasi yang memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi non tunai dalam pembelian barang atau jasa, seperti *transfer* uang, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan pembayaran pada *merchant* tertentu (Dewi & Ariyanti, 2020). Penggunaan aplikasi *digital wallet* atau *e-wallet* telah mendorong pertumbuhan dan popularitas pembayaran digital dibandingkan dengan sistem manual karena proses pembayaran

menjadi lebih mudah. Penggunaan dompet digital semakin populer karena memberikan kemudahan dalam pembayaran non tunai yang praktis, aman, dan menguntungkan bagi penggunanya. Tersedia banyak promo dan potongan harga pada setiap transaksi yang semakin menarik masyarakat untuk beralih ke metode pembayaran ini. Indonesia memiliki berbagai jenis *digital wallet* seperti Go-Pay dari Go-Jek, OVO, DANA, ShopeePay dari Shopee, dan LinkAja. OVO sendiri adalah layanan penyedia *digital wallet* untuk segala jenis transaksi pembayaran yang dikembangkan oleh PT. Visionet Data Internasional, sebuah Perusahaan Digital IT *Managed Services* di Indonesia. Dalam hal ini, OVO memiliki API yang dapat diadopsi ke aplikasi yang bekerja sama dengan OVO untuk melakukan semua jenis transaksi pembayaran (Kurniawan, 2019).

Berdasarkan riset DailySocial pada tahun 2021, OVO memiliki pengguna terbanyak di Indonesia dengan persentase sebesar 58,9%. Kemudian disusul oleh GoPay di posisi kedua dengan persentase sebesar 58,4%. Lalu disusul secara berurutan oleh ShopeePay, DANA, dan LinkAja dengan persentase sebesar 56,4%, 55,7%, dan 18,4% (Yusuf, 2022). Walaupun OVO memiliki pengguna terbanyak pertama di Indonesia dan tidak berbanding jauh dengan GoPay di urutan kedua. Namun OVO memiliki *rating* penilaian terendah jika dibandingkan dengan ketiga aplikasi *digital wallet* dengan pengguna terbanyak lainnya di *Google Play Store* dan *App Store*. *Rating* OVO di *Google Play Store* (sebesar 4.4) dan *App Store* (sebesar 3,8) GoPay di *Google Play Store* (sebesar 4,6) dan *App Store* (sebesar 4,6), DANA di *Google Play Store* (sebesar 4,5) dan *App Store* (sebesar 4.8), dan Shopee di *Google Play Store* (sebesar 4,4) dan *App Store* (sebesar 4,6).

Terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi *rating* yang diberikan oleh pengguna di *Google Play Store* atau *App Store*, termasuk *login time* ketika pengguna mengakses aplikasi, *visual design*, *navigation design*, *information design*, *collaboration design* dari aplikasi tersebut, dan *service quality* yang diberikan oleh aplikasi tersebut (Kapoor & Vij, 2020). *Rating* dan *review* merupakan bentuk penilaian secara langsung dari pengguna yang mempunyai pengalaman dalam menggunakan suatu aplikasi. Sebuah aplikasi memiliki *interface* yang bertindak sebagai perantara antara pengguna dan aplikasi untuk memungkinkan interaksi di antara keduanya. Setiap aplikasi memiliki tampilan *interface* yang berbeda sesuai dengan kebutuhan dan fungsinya. *Interface* sebuah aplikasi bertujuan untuk memastikan bahwa aplikasi tersebut mudah digunakan oleh pengguna, yang biasa disebut sebagai *user experience*. *User experience* merujuk pada kemampuan aplikasi untuk mudah dioperasikan dan memiliki fitur lain yang membuat pengguna merasa nyaman saat menggunakan aplikasi tersebut. Namun kenyataannya masih terdapat aplikasi dengan *interface* yang kurang optimal sehingga sulit dipahami oleh pengguna (Putro et al., 2020).

Semakin banyaknya perusahaan yang bersaing dalam menyediakan layanan jasa yang serupa, semakin meningkatkan pula persaingan di industri aplikasi *digital wallet* di Indonesia. Dalam situasi kompetitif seperti ini, setiap perusahaan dituntut untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan agar dapat bersaing secara efektif. Oleh karena itu, agar aplikasi *digital wallet* OVO dapat bersaing dan meningkatkan *user experience* dan *usability*, diperlukan evaluasi *user experience* dan pengukuran *usability* saat ini untuk mengetahui area-area *user experience* dan *usability* yang memerlukan peningkatan. Untuk mengukur tingkat *user experience*

dan *usability* aplikasi *digital wallet* OVO, penulis menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *System Usability Scale* (SUS).

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Evaluasi *User Experience* Dan *Usability* Pada Aplikasi *Digital Wallet* OVO Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) Dan *System Usability Scale* (SUS)**”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana mengevaluasi *user experience* pada aplikasi *digital wallet* OVO dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)?
2. Bagaimana mengukur *usability* pada aplikasi *digital wallet* OVO dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).
3. Apa rekomendasi perbaikan *user experience* pada aplikasi *digital wallet* OVO?

1.3. Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui hasil evaluasi *user experience* pada aplikasi *digital wallet* OVO dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).
2. Untuk mengetahui hasil pengukuran *usability* pada aplikasi *digital wallet* OVO menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).

3. Untuk mengetahui rekomendasi perbaikan *user experience* pada aplikasi *digital wallet* OVO.

1.4. Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu:

- Hasil penelitian ini mendukung teori *user experience*, *usability*, metode *user experience questionnaire* (UEQ), dan metode *System Usability Scale* (SUS) yang diharapkan dapat digunakan untuk bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.
- Mampu mengetahui proses evaluasi *user experience* pada suatu aplikasi dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).
- Mampu mengetahui proses pengukuran *usability* pada suatu aplikasi menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu:

- Bagi Penulis dapat menambah wawasan dan pengalaman secara langsung dalam mengevaluasi *user experience* pada suatu aplikasi dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan mengukur *usability* pada suatu aplikasi dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).

- Hasil Penelitian diharapkan dapat memberikan masukan bagi PT. Visionet Data Internasional sehingga dapat meningkatkan atau mengoptimalkan *user experience* dan *usability* pada aplikasi *digital wallet* OVO sesuai dengan rekomendasi perbaikan *user experience* dan *usability* dalam penelitian ini.

1.5. Batasan Masalah

Untuk menghindari agar pembahasan tidak menyimpang, maka penulis membatasi penelitian ini hanya membahas tentang evaluasi *user experience* pada aplikasi *digital wallet* OVO dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan pengukuran *usability* pada aplikasi *digital wallet* OVO dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, S., Saputra, E., Evrilyan Rozanda, N., Khairil Ahsyar, T., Studi Sistem Informasi, P., Sains dan Teknologi, F., Sultan Syarif Kasim Riau Jl Soebrantas No, U. H., & Baru, S. (2021). Evaluasi Usability Website Dinas Pendidikan Provinsi Riau Menggunakan Metode System Usability Scale. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 7(2), 125–132. <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/RMSI/article/view/13066>
- Alawiyah, F. F., & Canta, D. S. (2022). Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Shopee Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ). *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(4), 344–350. <https://doi.org/10.47065/josh.v3i4.1574>
- Della Nur Annisa, F., & Nashar Utama Jaya, J. (2022). Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi E-Wallet OVO dan GOPAY Dengan Metode User Experience Questionnaire. *Journal of Information System Research*, 3(3), 251. <https://doi.org/10.47065/josh.v3i3.1527>
- Dewi, F. K., & Ariyanti, M. (2020). Perbandingan User Experience Aplikasi Digital Wallet (Pengguna Go-Pay, OVO, DANA, dan LinkAja) Pada Mahasiswa Bandung. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 19(2), 111–129. <https://doi.org/10.12695/jmt.2020.19.2.1>
- Farisi, A., & Wicaksana, M. (2022). Analisis Kualitas Pengalaman Pengguna Sistem Pengelola Jurnal Menggunakan Metode User Experience Questionnaire. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 9(3), 2016–2026. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v9i3.3328>
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu.
- Henim, S. R., & Sari, R. P. (2020). Evaluasi User Experience Sistem Informasi Akademik Mahasiswa pada Perguruan Tinggi Menggunakan User Experience Questionnaire. *Jurnal Komputer Terapan*, 6(Vol. 6 No. 1 (2020)), 69–78.
- Hiariej, R., & Setiyawati, N. (2022). 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*, 6(2), 58–63.
- Husaen, Z. F., & Widodo, S. (2022). Analisis Usability Aplikasi PeduliLindungi versi 4 Menggunakan Metode System Usability Scale. *Jurnal Telematika*, 17(1), 1–7.

- Intanny, V., Widiyastuti, I., Dolorosa, M., & Perdani, K. (2018). *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*. 3(2), 117–126.
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). KONSEP UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS DENGAN MENGGUNAKAN SPSS. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 18210047, 1–12.
- Kapoor, A. P., & Vij, M. (2020). How to Boost your app Store Rating? An Empirical Assessment of Ratings for Mobile Banking Apps. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 15(1), 99–115. <https://doi.org/10.4067/S0718-18762020000100108>
- Kharis, Santosa, P. I., & Winarno, W. W. (2019). Evaluasi User Experience pada Sistem Informasi Pasar Kerja Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ). *Citee*, 1–7.
- Kurniawan, T. (2019). Rancang Bangun Aplikasi Pembayaran Cicilan Kredit Berbagai Toko Menggunakan Dompot Digital OVO. *Jurnal SITECH : Sistem Informasi Dan Teknologi*, 2(1), 95–102. <https://doi.org/10.24176/sitech.v2i1.3275>
- Lewis, J. R. (2018). The System Usability Scale: Past, Present, and Future. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 34(7), 577–590. <https://doi.org/10.1080/10447318.2018.1455307>
- Ni K R Juniantari, & Putra, I. N. T. A. (2021). Analisis Sistem Informasi DPMPTSP Menggunakan Metode User Experience Questionnaire. *Jurnal Informatika Dan Komputer*, 4(1), 31–37. <https://doi.org/10.33387/jiko>
- Nurlifa, A., Amaluddin, F., & Oktaviana, M. (2022). Usability Evaluation Sistem Tracer Study UNIROW Dengan Menggunakan SUS (System Usability Scale) Dan UEQ (User Experience Questionnaire). *Prosiding Seminar Nasional Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 7(1), 238–242.
- Purwanto. (2018). *Teknik Penyusunan Instrumen Uji Validitas dan Reliabilitas Penelitian Ekonomi Syariah*. StaiaPress.
- Putro, S., Kusri, K., & Kurniawan, M. P. (2020). Penerapan Metode UEQ dan Cooperative Evaluation untuk Mengevaluasi User Experience Laporan Bantul. *Creative Information Technology Journal*, 6(1), 27. <https://doi.org/10.24076/citec.2019v6i1.242>
- Ratmoko, E. C., & Pakereng, M. A. I. (2022). Analisis User Experience Mahasiswa Terhadap Sistem Informasi Siasat Menggunakan User Experience Questionnaire. *Jurnal Teknik Informasi Dan Komputer (Tekinkom)*, 5(1), 11–18. <https://doi.org/10.37600/tekinkom.v5i1.498>

- Riche, R., & Marpaung, S. H. (2021). Evaluasi Pengalaman Pengguna dengan Menggunakan User Experience Questionnaire Perpustakaan Digital. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 5(4), 1345. <https://doi.org/10.30865/mib.v5i4.3270>
- Saputra, G. E., Rakhmi Khalida, & Ratu Nurmalika. (2022). Evaluation of User Experience TLX Training Gate for Competitive Programming Learning Using User Experience Questionnaire and System Usability Scale. *International Journal Science and Technology*, 1(2), 30–37. <https://doi.org/10.56127/ijst.v1i2.142>
- Sauro, J. (2011). *A Practical Guide to the System Usability Scale: Background, Benchmarks & Best Practices*. Measuring Usability LLC.
- Schrepp, M. (2019). User Experience Questionnaire Handbook Version 8. URL: https://www.researchgate.net/publication/303880829_User_Experience_Questionnaire_Handbook_Version_2. (Accessed: 02.02. 2017), 1–15. www.ueq-online.org
- Setiawan, D., & Rafianto, N. (2020). Pengukuran Usability Pada Learning Management System Perguruan Tinggi Menggunakan Pedoman System Usability Scale. *Teknologi: Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, 10(1), 23–31. <https://doi.org/10.26594/teknologi.v10i1.2010>
- Setiawan, D., & Wicaksono, S. L. (2020). Evaluasi Usability Google Classroom Menggunakan System Usability Scale. *Walisongo Journal of Information Technology*, 2(1), 71–78. <https://doi.org/10.21580/wjit.2020.2.1.5792>
- Setiyawati, N., & Bangkalang, D. H. (2022). The Comparison of Evaluation on User Experience and Usability of Mobile Banking Applications Using User Experience Questionnaire and System Usability Scale. *Proceedings*, 82, 87. <https://doi.org/10.3390/proceedings2022082087>
- Siregar, S. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Kencana.
- Sudarso, A., Purba, B., Ardiana, D. P. Y., Manullang, S. O., Karim, A., Purba, P. B., Muliana, Siagian, V., Siregar, M. N. H., Jamaludin, Sudarmanto, E., Ashoer, M., Nugraha, N. A., & Septarini, R. S. (2020). *Konsep E-Bisnis* (1st ed.). Yayasan Kita Menulis.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suharni. (2018). Uang Elektronik (E-Money) Ditinjau Dari Perspektif Hukum Dan Perubahan Sosial. *Spektrum Hukum*, 15(1), 15. <https://doi.org/10.35973/sh.v15i1.1108>
- Sukendra, I. K., & Atmaja, I. K. S. (2020). *Instrumen Penelitian*. Mahameru Press.

- Suryawan, M. B., & Prihandoko, P. (2018). Evaluasi Penerapan SIAKAD Politeknik Negeri Madiun Menggunakan Pendekatan TAM dan EUCS. *Creative Information Technology Journal*, 4(3), 233. <https://doi.org/10.24076/citec.2017v4i3.113>
- Widoyoko, E. P. (2016). *Evaluasi Program Pembelajaran*. Pustaka Pelajar.
- Wijaya, I. N. S. W., Santika, P. P., Iswara, I. B. A. I., & Arsana, I. N. A. (2021). Analisis dan Evaluasi Pengalaman Pengguna PaTik Bali dengan Metode User Experience Questionnaire (UEQ). *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 8(2), 217–226. <https://doi.org/10.25126/jtiik.2020762763>
- Yulianto, D., Hartanto, R., & Santosa, P. I. (2020). Evaluasi Buku Interaktif Berbasis Augmented Reality Menggunakan System Usability Scale dan User Experience Questionnaire. *Jurnal RESTI*, 1(3), 482–488.
- Yunanda, M. (2009). *Evaluasi Pendidikan*. Balai Pustaka.
- Yusuf, M. Y. (2022). *Dompot Digital Paling Banyak Dipakai di Indonesia*. <https://www.idxchannel.com/banking/dompot-digital-paling-banyak-dipakai-di-indonesia>