

**ANALISIS KOMPARASI *USER EXPERIENCE* PADA
APLIKASI OVO DAN DANA DENGAN MENGGUNAKAN METODE
*USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE***

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana



Oleh

Rabi'atul Adawiyah

09031182025018

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2024

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS KOMPARASI *USER EXPERIENCE* PADA
APLIKASI OVO DAN DANA DENGAN MENGGUNAKAN METODE
*USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE***

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi
di Program Studi Sistem Informasi SI

Oleh

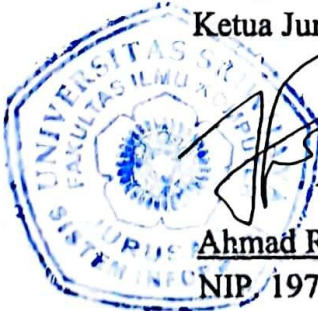
Rabi'atul Adawiyah

09031182025018

Palembang, Mei 2024

Pembimbing,

Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi



Ahmad Rifai, S.T., M.T.
NIP. 197910202010121003



Nabila Rizky Oktadini, S.SI., M.T.
NIP. 1991101020180320001

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rabi'atul Adawiyah
NIM : 09031182025018
Program Studi : Sistem Informasi Reguler
Jenjang : Sarjana (S1)
Judul Skripsi : Analisis Komparasi *User Experience* Pada Aplikasi OVO Dan DANA Dengan Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire*

Hasil Pengecekan Ithenticate/Turnitin : 0%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil 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.

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



Palembang, Mei 2024



Rabi'atul Adawiyah

NIM. 09031182025018

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diterima/accepted di *Journal Of Information System Research (JOSH)*
(Sinta 4) pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 30 April 2024

Nama : Rabi'atul Adawiyah

NIM : 09031182025018

Program Studi : Sistem Informasi Reguler

Judul Skripsi : Analisis Komperasi *User Experience* Pada Aplikasi OVO
Dan DANA Dengan Menggunakan Metode *User
Experience Questionnaire*

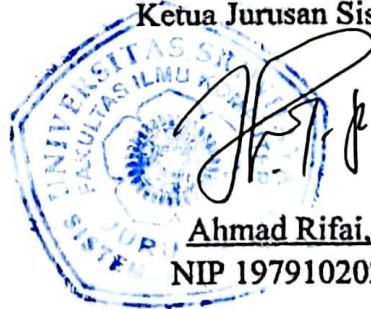
Tim Pembimbing :

1. Pembimbing : Nabila Rizky Oktadini, M.T.



Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Ahmad Rifai, S.T., M.T.
NIP 197910202010121003

HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Do your best at any moment that you have”

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

- ❖ Allah SWT
- ❖ Diri Sendiri
- ❖ Kedua Orang Tua, Saudara, dan Keluarga Besar
- ❖ Dosen Pembimbing
- ❖ Dosen, Staff dan Pegawai jurusan Sistem Informasi
- ❖ Teman – Teman Seperjuangan
- ❖ Almamaterku, Universitas Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan Syukur penulis haturkan kepada Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-NYA, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “**Analisis Komparasi User Experience Pada Aplikasi OVO dan DANA Dengan Menggunakan Metode User Experience Questionnaire**” yang diselesaikan dengan baik. Skripsi ini sebagai syarat untuk menyelesaikan Jenjang Sarjana (S1) di Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, penulis menyadari banyak memperoleh bimbingan, bantuan, dukungan serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan selesainya Tugas Akhir dan kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Sang Maha Pemberi Pertolongan Allah SWT atas segala kemudahannya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Orang tua dan keluarga besar saya yang selalu senantiasa memberikan doa dan semangat, dukungan serta saran yang sangat bermanfaat agar terus melakukan yang terbaik.
3. Bapak Prof. DR. Erwin, S.Si., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Ahmad Rifai, S.T., M.T., selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi.
5. Bapak Dedy Kurniawan, M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA) yang telah memberikan banyak sekali bimbingan dan arahan kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Ibu Nabila Rizky Oktadini M.T selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis selama melakukan penyusunan Tugas Akhir.
7. Seluruh dosen di Fakultas Komputer Ilmu Universitas Sriwijaya

terkhususnya di Jurusan Sistem Informasi yang telah memberikan banyak sekali ilmu-ilmu, pengalaman serta motivasi yang bermanfaat kepada penulis selama proses perkuliahan dan Tugas Akhir.

8. Lasmini, Febi, Ellen, Arsella, Anti, dan Raisya selaku teman SMK penulis yang telah banyak menemani, memberikan semangat kepada penulis hingga saat ini.
9. Rekan-rekan seperjuangan, kelas SIREG C 2020 dan Jurusan Sistem Informasi angkatan 2020.
10. Kepada seorang yang tak kalah penting kehadirannya, dengan NIM 1920901090 yang telah kebersamai penulis selama proses penyusunan dan pengerjaan skripsi dalam kondisi apapun, mendengarkan keluh kesah penulis, memberi dukungan, motivasi, pengingat, terima kasih telah menjadi *support sytem* terbaik serta telah menjadi sosok rumah yang selama ini dicari.

Adapun penulis tetap menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna dan masih terdapat beberapa kekurangan dari berbagai aspek dikarenakan kemampuan penulis yang terbatas. Maka dari itu, penulis sangat mengharapkan kritik, saran serta masukan yang bersifat membangun guna membangun kesempurnaan penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat baik bagi penulis sendiri maupun pihak lainnya.

Palembang, Mei 2024
Penulis



Rabi'atul Adawiyah
NIM. 09031182025018

**ANALISIS KOMPARASI *USER EXPERIENCE* PADA
APLIKASI OVO DAN DANA DENGAN MENGGUNAKAN METODE
*USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)***

Oleh

Rabi'atul Adawiyah

09031182025018

ABSTRAK

Perkembangan teknologi dompet digital, terutama melalui platform smarthphone seperti OVO dan DANA, telah mengubah lanskap transaksi keuangan secara signifikan. Kedua aplikasi tersebut berfungsi sebagai alat pembayaran digital, namun keduanya memiliki perbedaan dalam fitur, tata letak, warna, dan kinerja yang berbeda-beda. User experience (UX) menjadi dasar penelitian karena merupakan faktor krusial dalam keberhasilan produk atau layanan. Dengan komparasi kedua aplikasi melalui UEQ, dapat memberikan wawasan berharga tentang kekuatan dan kelemahan masing-masing platform, serta memberikan pandangan yang lebih luas tentang tren dan praktik terbaik dalam desain pengalaman pengguna dalam industri pembayaran digital, serta berharap dapat mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang aspek-aspek mana yang memengaruhi kepuasan pengguna dan bagaimana perbandingan antara keduanya. Metode UEQ akan membantu dalam mengidentifikasi kelebihan dan kelemahan masing-masing aplikasi dalam hal attractiveness, efficiency, perspicuity, dependability, stimulation, dan novelty. Dengan demikian, mendapatkan wawasan yang lebih komprehensif kepada pengembang aplikasi dan pemangku kepentingan lainnya untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna kedua aplikasi tersebut. Kuesioner User Experience Questionnaire (UEQ) telah diberikan kepada 115 responden. Hasil dari kuesioner UEQ terhadap aplikasi OVO dan DANA menunjukkan aspek positive evaluation yang diberikan terhadap kedua aplikasi.

Kata Kunci : Dompet Digital; Smarthphone; User Experience Questionnaire; Pengalaman Pengguna; Komparasi

**COMPARATIVE ANALYSIS OF USER EXPERIENCE IN
OVO APPLICATION AND DANA USING
USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ) METHOD**

By

Rabi'atul Adawiyah

09031182025018

ABSTRACT

The development of digital wallet technology, especially through smartphone platforms such as OVO and DANA, has changed the financial transaction landscape significantly. Both applications function as digital payment tools, but they have differences in features, layout, colors and performance. User experience (UX) is the basis of research because it is a crucial factor in the success of a product or service. By comparing the two applications through UEQ, we can provide valuable insight into the strengths and weaknesses of each platform, as well as provide a broader view of trends and best practices in user experience design in the digital payments industry, and hope to gain a deeper understanding of these aspects. -which aspects influence user satisfaction and how the two compare. The UEQ method will help identify the strengths and weaknesses of each application in terms of attractiveness, efficiency, perspicuity, dependability, stimulation and novelty. Thus, getting more comprehensive insights for application developers and other stakeholders to improve the quality of service and user experience of both applications. The User Experience Questionnaire (UEQ) questionnaire was given to 115 respondents. The results of the UEQ questionnaire on the OVO and DANA applications show positive evaluation aspects given to both applications.

Keywords : *Digital Wallet; Smartphone; User Experience Questionnaire; User Experience; Comparison*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 <i>Human Computer Interaction (HCI)</i>	10
2.3 <i>User Experience (UX)</i>	11
2.4 <i>User Interface (UI)</i>	11
2.5 <i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i>	12
2.6 Populasi dan Sample	15
2.6.1 Populasi.....	15
2.6.2 Sampel.....	15
2.7 Kuesioner.....	16
2.8 Pilot Test.....	16
2.9 Uji Validitas	17

2.10 Uji Reliabilitas.....	17
BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1 Objek Penelitian	18
3.2 Alur Penelitian.....	18
3.2.1 Studi Literatur.....	18
3.2.2 Menyusun Instrumen Penelitian.....	19
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data	19
3.2.4 Populasi dan Sampel.....	19
3.2.5 Analisis Komparasi	20
3.2.6 Kesimpulan.....	20
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	21
4.1 Analisis Data Demografis	21
4.2 Analisis Inconsistency Data	23
4.3 Uji Validitas	24
4.4 Uji Realibilitas.....	28
4.5 Skala Evaluasi	29
4.6 Hasil Analisis <i>User Experience</i> Pengguna OVO	29
4.7 Hasil Analisis <i>User Experience</i> Pengguna DANA	33
4.8 Perbandingan Penilaian <i>User Experience</i> OVO dan DANA	36
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	39
5.1 Kesimpulan.....	39
5.2 Saran.....	39
DAFTAR PUSTAKA	40
L A M P I R A N.....	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Top Finance app Google Play</i>	2
Gambar 1.2 <i>Top Finance app RealmeStore</i>	2
Gambar 2.1 Kerangka <i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i>	12
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	18
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden	21
Gambar 4.2 Usia Responden.....	22
Gambar 4.3 Lama Pengguna OVO	22
Gambar 4.4 Lama Pengguna DANA	23
Gambar 4.5 Hasil Analisis Inconsistency OVO.....	23
Gambar 4.6 Hasil Analisis Inconsistency DANA.....	24
Gambar 4.7 Visualisasi Evaluasi <i>User Experience</i> Pengguna OVO	31
Gambar 4.8 Diagram <i>Benchmark</i> UEQ OVO.....	32
Gambar 4.9 Visualisasi Evaluasi <i>User Experience</i> Pengguna DANA	34
Gambar 4.10 Diagram <i>Benchmark</i> UEQ DANA.....	36
Gambar 4.11 Grafik Komparasi Penilaian <i>User Experience</i> OVO dan DANA	38

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	6
Tabel 2.2 Pertanyaan UEQ.....	13
Tabel 2.3 Skala Dan Nilai Transforemasi UEQ.....	15
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Attractiveness OVO	25
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Attractiveness DANA	25
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Perspicuity OVO	25
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Perspicuity DANA	26
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Efficiency OVO	26
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Efficiency DANA.....	26
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Dependability OVO	26
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Dependability DANA.....	27
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Stimulation OVO	27
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Stimulation DANA.....	27
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Novelty OVO	28
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Novelty DANA	28
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas OVO	28
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas DANA	29
Tabel 4.15 Keterangan Rata-rata Pada Hasil UEQ Data Analys Tool.....	29
Tabel 4.16 Output Evaluasi <i>Mean</i> User Experience Pengguna OVO.....	30
Tabel 4.17 Analisis Hasil <i>Pragmatis</i> dan <i>Hedonic Quality</i>	32
Tabel 4.18 <i>Benchmark</i> UEQ OVO	33
Tabel 4.19 Output Evaluasi <i>Mean</i> User Experience Pengguna DANA.....	33
Tabel 4.20 Analisis Hasil <i>Pragmatis</i> dan <i>Hedonic Quality</i>	35
Tabel 4.21 <i>Benchmark</i> UEQ OVO	36
Tabel 4.22 Output Penilaian Perbandingan User experience OVO dan DANA	37

DAFTAR RUMUS

3.2.4 Menghitung Sampel	20
-------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Kesediaan Pembimbing Tugas Akhir	A-1
Lampiran 2 Pembimbing Tugas Akhir	B-1
Lampiran 3 Hasil Kuesioner OVO	C-1
Lampiran 4 Hasil Kuesioner DANA.....	D-1
Lampiran 5 Hasil Transformasi Kuesioner OVO	E-1
Lampiran 6 Hasil Transformasi Kuesioner DANA	F-1
Lampiran 7 Kuesioner Penelitian.....	G-1
Lampiran 8 Kartu Konsultasi.....	H-1
Lampiran 9 Bukti Proses <i>Submitted</i>	I-1
Lampiran 10 Bukti Proses <i>Reviewer's</i>	I-1
Lampiran 11 Bukti Proses <i>Review</i>	I-1
Lampiran 12 Bukti <i>Published</i>	I-2
Lampiran 13 <i>Letter Of Acceptance (LoA)</i>	I-3
Lampiran 14 Hasil Turnitin	J-1
Lampiran 15 Surat Keterangan Similarity	K-1

BAB I

PENDAHULUAN

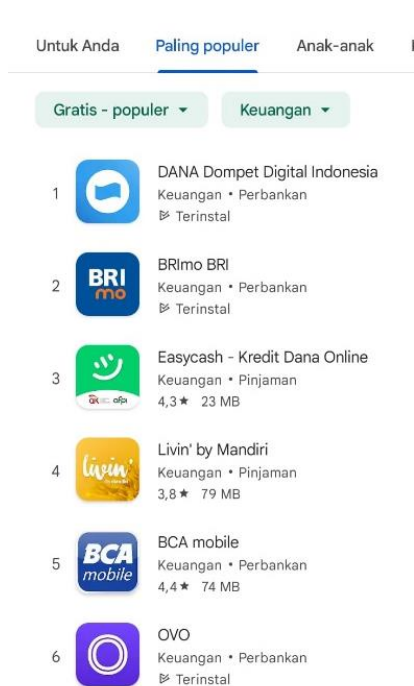
1.1 Latar Belakang

Di masa ini, kemajuan teknologi digitalisasi begitu penting dan menguntungkan di semua ranah, terutama dalam transaksi pembayaran. Untuk transaksi pembayaran non tunai, teknologi telah menggantikan tunai. Hal ini menyebabkan banyak pengelola *e-money* di Indonesia menggunakan smartphone untuk meningkatkan layanan mereka dengan menggunakan aplikasi digital wallet atau e-wallet.

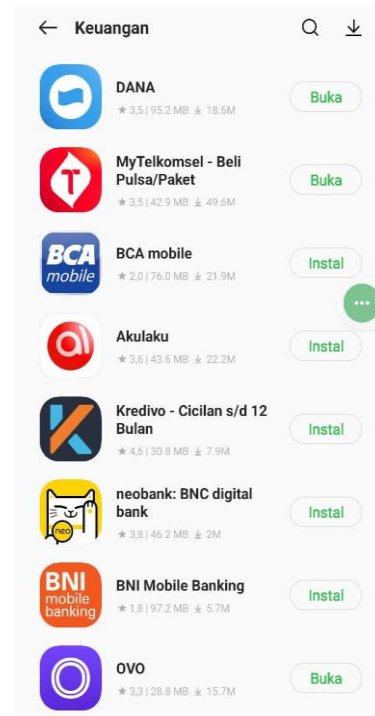
Menurut Wijayhanti (2019), e-wallet adalah layanan transaksi keuangan melalui ponsel dengan metode pembayaran melalui scan QR yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi online dengan orang lain untuk membeli barang dan jasa. Menurut penelitian oleh Neurosensum Indonesia (Cakti, 2020), penggunaan dompet digital sebelum pandemi hanya sekitar 10%. Namun, pada tahun 2020, ketergantungan telah meningkat hingga 44%, menunjukkan kemungkinan peningkatan penggunaannya.

Dalam belanja online, orang lebih cenderung menggunakan dompet digital daripada rekening bank, menurut survei tambahan yang dilakukan oleh Ipsos di Asia Tenggara (Kurniawan, 2022). ShopeePay adalah dompet digital paling populer selama 2020 dengan 34%, diikuti OVO dengan 28%, GoPay dengan 17%, DANA dengan 14%, dan LinkAja dengan 8%. Aplikasi E-Wallet seperti DANA dan OVO, yang sangat populer di Indonesia, mendukung dirinya. Berasal dari goodstats.id, DailySocial.id melaporkan bahwa DANA telah mendapat peringkat pertama sebagai startup pembayaran digital paling terkenal di Indonesia dengan persentase 99%. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar orang yang disurvei tahu bahwa DANA adalah salah satu startup di bidang pembayaran digital di Indonesia. OVO berada di posisi ketiga dengan 97%.

Selain menjadi dompet digital yang paling banyak diunduh di App Market dan Playstore, DANA dan OVO adalah aplikasi keuangan gratis teratas di Play Store pada 5 Juni 2023 (GooglePlay, 2023; Realme, 2023).



Gambar 1.1 *Top Finance app*
Google Play



Gambar 1.2 *Top Finance app*
RealmeStore

OVO adalah aplikasi pembayaran online yang memungkinkan pengguna mengakumulasi poin dari setiap pembelian. OVO *cash* adalah saldo utama yang berlaku untuk pembayaran di toko-toko yang tergabung dengan OVO, sedangkan OVO points adalah *reward* untuk pelanggan setia yang memilih OVO *Cash* sebagai metode pembayaran di *partner* OVO.

Meskipun DANA adalah aplikasi dompet elektronik untuk pembayaran, aplikasi DANA memiliki fitur seperti perlindungan DANA dan pemindaian kode QR untuk pembayaran, serta fitur *Nearby Me* yang memudahkan pengguna menemukan pedagang DANA terdekat dengan lokasi pengguna. Kedua aplikasi melakukan hal yang sama, yaitu berfungsi sebagai alat pembayaran digital. Namun, kedua aplikasi memiliki fungsi, warna, dan kinerja yang berbeda. Sangat

penting untuk menilai kepuasan pengguna dan meningkatkan kualitas aplikasi E-Wallet.

Menurut Winter (2015), pengalaman pengguna (UX) adalah bagaimana pengguna berinteraksi dengan sistem aplikasi yang digunakan. Pengalaman pengguna mencakup aspek-aspek pengalaman pengguna (UX), seperti kenyamanan pengguna saat menggunakan aplikasi, kemudahan mencari informasi, dan akses mudah ke aplikasi (Musyidun N. (2019)).

Keberhasilan aplikasi, termasuk aplikasi E-Wallet, bergantung pada pengalaman pengguna yang ideal. Oleh karena itu, evaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi E-Wallet sangat penting untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna dan untuk meningkatkan kualitas aplikasi E-Wallet. Dua platform pembayaran digital yang paling diminati oleh masyarakat Indonesia adalah Dana dan OVO. Kedua memiliki basis pengguna yang besar, dan melihat bagaimana mereka berbeda dapat menunjukkan bagaimana mereka bersaing dan berkembang untuk menarik pengguna baru. Pengguna dapat membandingkan fitur dan layanan DANA dan OVO untuk menentukan yang paling tepat dengan keperluan mereka. Hal-hal seperti kemudahan penggunaan, promosi, *cashback*, dukungan trader, dan perbandingan keamanan dan kebijakan privasi antara keduanya dapat membantu mereka membuat keputusan yang tepat.

Karena keduanya beroperasi di pasar pembayaran digital yang sangat kompetitif di Indonesia, membandingkan OVO dan DANA dapat menarik bagi investor dan pengguna untuk mengetahui bagaimana keduanya bersaing dan berbeda dalam menciptakan nilai bagi pelanggan.

Berdasarkan dari pemikiran tersebut, ada banyak metode untuk menganalisis *user experience*, yaitu pertama metode *System Usability Scale* (SUS) alat mengukur *usability* sebuah desain aplikasi. SUS berisi 10 item pertanyaan dengan skala penilaian 5 poin. SUS mudah digunakan dan memberikan hasil pengukuran yang mudah dipahami. Namun SUS tidak memberikan detail yang cukup tentang pengalaman pengguna. Lalu yang kedua metode *Heuristic Evaluation* dilakukan oleh pakar UX untuk mengevaluasi desain aplikasi berdasarkan prinsip-prinsip

UX. Kelebihan *Heuristic Evaluation* adalah memberikan detail yang cukup tentang pengalaman pengguna. Akan tetapi *Heuristic Evaluation* memerlukan waktu dan biaya yang cukup banyak. Dan ketiga ada metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) adalah metode evaluasi UX yang cepat dan efektif untuk desain aplikasi. UEQ berisi 6 skala penilaian, yaitu daya tarik, kejelasan, efisiensi, stimulasi, keandalan, dan kesenangan. UEQ mudah digunakan dan memberikan hasil pengukuran yang mudah dipahami.

Dari beberapa metode yang sedikit dijelaskan, penulis ingin menggali *user experience* lebih dalam dengan menerapkan metode “*User Experience Questionnaire* (UEQ)”. Teknik ini telah menjadi standar dalam berbagai studi di bidang *Human Computer Interaction* (HCI) untuk mengevaluasi pengalaman pengguna. *User Experience Questionnaire* (UEQ) merupakan cara yang efisien untuk mengevaluasi pengalaman pengguna dalam interaksi dengan produk atau layanan, mudah digunakan, memberikan hasil pengukuran yang mudah dipahami dan dapat membantu pengembang aplikasi atau sistem informasi untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan pengguna, sehingga dapat meningkatkan kualitas aplikasi atau sistem informasi tersebut.

Untuk mendapatkan data yang lebih relevan tentang preferensi masyarakat lokal dan penggunaan aplikasi, pengukuran pengalaman pengguna ini difokuskan pada satu kota, Kota Palembang. Dengan membandingkan OVO dan DANA di Kota Palembang, kami dapat mengetahui seberapa luas penggunaan kedua layanan di antara berbagai latar belakang sosial, ekonomi, dan budaya. Survei juga dapat menentukan seberapa baik merek OVO dan DANA dikenal di Kota Palembang, seberapa sering mereka digunakan, dan sejauh mana masyarakat mengetahui fitur dan manfaat masing-masing aplikasi.

Mengacu pada penjelasan yang telah diuraikan sebelumnya, peneliti menetapkan judul penelitian adalah “Analisis Komparasi *User Experience* Pada Aplikasi OVO dan DANA Dengan Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire*”.

1.2 Rumusan Masalah

Pokok permasalahan yang akan ditelaah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana perbandingan pengalaman pengguna pada aplikasi *E-Wallet* OVO dan DANA jika diukur menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)?”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Memperoleh evaluasi perbandingan pengalaman pengguna dari layanan aplikasi *E-Wallet* OVO dan DANA.
2. Mengetahui keunggulan dari setiap aplikasi *E-Wallet* OVO dan DANA.
3. Mengusulkan perbaikan pada elemen-elemen yang dapat memperbaiki untuk meningkatkan performa pengguna dari aplikasi *E-Wallet* OVO dan DANA

1.4 Manfaat Penelitian

Dapat mengetahui seberapa baik aplikasi OVO dan DANA digunakan oleh pengguna berdasarkan pengalaman pengguna, dan memperoleh pemahaman tentang elemen-elemen yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pengguna saat menggunakan aplikasi *E-Wallet* OVO dan DANA.

1.5 Batasan Masalah

Dibawah ini merupakan batasan masalah dari *E-Wallet* menggunakan metode UEQ yang akan dijelaskan berguna untuk menghindari hal yang mungkin menyimpang dari masalah yang ada :

1. Penelitian ini menggunakan versi aplikasi *E-Wallet* update terbaru OVO pada tanggal 05 Juni 2023 dan update terbaru pada DANA tanggal 13 Juni 2023.
2. Responden dilakukan di wilayah Kota Palembang menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, R. A., & Gustalika, A. (2022). *Bulletin of Information Technology (BIT) Evaluasi User Experience Pada Aplikasi Linkaja Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)*. 3(4), 323–331. <https://doi.org/10.47065/bit.v3i1>
- Angelia, D. (t.t.). *10 Dompok Digital Paling Populer, Siapa Pemenangnya? - GoodStats*. Diambil 21 April 2024, dari <https://goodstats.id/article/startup-dompok-digital-paling-banyak-diketahui-masyarakat-q1-2022-siapa-pemenangnya-4e2K5>
- Anjasmara, R., Hadi, P. P., Muslimah Az-Zahra, H., & Wijoyo, S. H. (2019). *Evaluasi User Experience Menggunakan meCUE Questionnaire (Studi Kasus Pada Aplikasi Traveloka Dan Pegipegi)* (Vol. 3, Nomor 3). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Annisa, F. D. N., Jaya, J. N. U., & Surmiati, S. (2022). Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi E-Wallet OVO dan GOPAY Dengan Metode User Experience Questionnaire. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(3), 242–244. <https://doi.org/10.47065/josh.v3i3.1527>
- Anugrah, S. P., Rokhmawati, R. I., & Wijoyo, S. H. (2020). *Perbandingan Usability Learning Management System Edmodo dan Google Classroom Menggunakan Metode Cognitive Walkthrough dan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi Kasus: SMKN 3 Malang)* (Vol. 4, Nomor 4). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Audi, M., Rokhmawati, R. I., & Muslimah Az-Zahra, H. (2018). *Analisis Aspek Usability dan User Experience Website dan Aplikasi Mobile Radio Streaming (Studi Pada Website dan Aplikasi Mobile Radio Prambors)* (Vol. 2, Nomor 12). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Azman Maricar, M., Pramana, D., Putri, D. R., & Korespondensi, P. (2021). *EVALUASI PENGGUNAAN SLiMS PADA E-LIBRARY DENGAN MENGGUNAKAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)*. 8(2), 320–323. <https://doi.org/10.25126/jtiik.202184443>

- Dompot Digital Naik Daun, Membetot Minat Kala Pandemi.* (t.t.). Diambil 21 April 2024, dari <https://www.bi.go.id/id/bi-institute/BI-Epsilon/Pages/Dompot-Digital--Naik-Daun,-Membetot-Minat-Kala-Pandemi.aspx>
- Fauziah Novitasari, S., Mursityo, Y. T., & Rusydi, A. N. (2020). EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA PADA E-COMMERCE SOCIOLLA.COM MENGGUNAKAN USABILITY TESTING DAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ). Dalam *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* (Vol. 1, Nomor 2).
- Islami, R., Hilabi, S. S., & Hananto, A. (2023). Analisis User Experience Aplikasi Traveloka dan Tiket.Com Menggunakan Metode User Experience Questionnaire. *remik*, 7(1), 497–503. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.12106>
- Junaidi. (t.t.). *Tabel r (Koefisien Korelasi Sederhana) df = 1-200.* <http://junaidichaniago.wordpress.com>
- Khoirunnisa, S., & Citra Sondari, M. (2024). Analisis User Experience Aplikasi Halo Hermina Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ). *Nusantara Journal of Multidisciplinary Science*, 2(1), 51–53. <https://jurnal.intekom.id/index.php/njms>
- Luthfi, A., Adinegoro, T., Rokhmawati, R. I., & Muslimah Az-Zahra, H. (2018). *Analisis Pengalaman Pengguna pada Website E-commerce Dengan Menggunakan Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi pada Lazada.co.id, Blibli.com dan JD.id)* (Vol. 2, Nomor 11). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Noor, A., & Hadisaputro, E. L. (2022). Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi TIX ID Menggunakan Metode User Experience Questionnaire. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(4), 673–675. <https://doi.org/10.47065/josh.v3i4.1881>
- Nurhayati D. (2019). *Evaluasi User Experience Pada Edmodo Dan Google Classroom Menggunakan Technique for User Experience Evaluationin E Learning(TUXEL)(Studi Pada SMKN 5 Malang).* 6–7.

- Prasetyaningsih, S., & Muchtar, S. P. N. (2023). Analisis Perbandingan User Experience pada Website dan Aplikasi Mobile Shopee Menggunakan UEQ. *JTIM: Jurnal Teknologi Informasi dan Multimedia*, 5(3), 162–170. <https://doi.org/10.35746/jtim.v5i3.326>
- Prima Sahputra E. (2021). *EVALUASI USER EXPERIENCE PADA APLIKASI E-WALLET DENGAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE*.
- Putro, S., Kusriani, & Kurniawan, M. P. (2019). Penerapan Metode UEQ dan Cooperative Evaluation untuk Mengevaluasi User Experience Laporan Bantul. *Citec Journal*, 6(1), 28–29.
- Saputra, H., & Falah, M. (2020). *ANALISIS USER EXPERIENCE PADA SISTEM INFORMASI AKADEMIK STMIK PALCOMTECH PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)*. 15–19.
- Saputra, N., Wijaya, W., Santika, P. P., Ary, I. B., Iswara, I., Nyoman, I., & Arsana, A. (2021). ANALISIS DAN EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA PaTik BALI DENGAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ). *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK)*, 8(2), 218. <https://doi.org/10.25126/jtiik.202182763>
- Schrepp, M. (2023). *User Experience Questionnaire Handbook*. www.ueq-online.org
- Surahman M, W. N. G. R. (2021). ANALISIS USABILITY DAN USER EXPERIENCE APLIKASI KONSULTASI KESEHATAN ONLINE MENGGUNAKAN SYSTEM USABILITY SCALE DAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE. *Jurnal Siliwangi*, 7(1), 2–4.
- Umar, R., Zakilah Ifani, A., Irbati Ammatulloh, F., & Anggriani, M. (2020). ANALISIS SISTEM INFORMASI WEB LSP UAD MENGGUNAKAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ). *METHOMIKA: Jurnal Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi*, 4(2), 173–175. <https://doi.org/10.46880/jmika.Vol4No2.pp173-178>

Viski Izabal, S., Aknuranda, I., & Muslimah Az-Zahra, H. (2018). *Evaluasi dan Perbaikan User Experience Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) dan Focus Group Discussion (FGD) pada Situs Web FILKOM Apps Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya* (Vol. 2, Nomor 9). <http://j-ptiik.ub.ac.id>

Wulandari Rofni I, F. D. L. (2018). Pengukuran User Experience Pada E- Learning Di Lingkungan Universitas Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ). *Jurnal Mantik Penusa*, 2, 147.