

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI
SHOPEEPAY MENGGUNAKAN METODE USABILITY
(STUDI KASUS : MAHASISWA UNSRI)**

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana



Oleh:

Fitriasari Fatinah

0903138212630

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2025

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI SHOPEEPAY
MENGUNAKAN METODE USABILITY (STUDI KASUS : MAHASISWA
UNSRI)**

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian studi di
Program Studi S1 Sistem Informasi

Oleh:
FITRIASARI FATINAH
09031382126130

Pembimbing I : M. Rudi Sanjaya, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198611272019031005

Mengetahui
Ketua Jurusan Sistem Informasi



Ahmad Rifai, S.T., M.T.
1979102010121003

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fitriasari Fatinah
NIM : 09031382126130
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi
ShopeePay Dengan Menggunakan Metode Usability

Hasil pengecekan *software authenticate/Turnitin* : 11%

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan dari pihak manapun.



Palembang, 18 Maret 2025

Fitriasari Fatinah
NIM. 09031382126130

HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fitriasari Fatimah

NIM : 09031382126130

Judul Publikasi : Analisis Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Shopee Menggunakan Metode Uability

DOI : <https://doi.org/10.35314/8z385v27>

Dengan ini menyatakan bahwa publikasi saya dengan judul:

Analisis Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi ShopeePay Dengan Menggunakan Metode Usability Yang diusulkan pada jurnal pada Vol. 10 No.1 (2025): Jurnal INOVTEK Polbeng Seri Informatika Politeknik Negeri Bengkalis bersifat original dan saya sendiri yang bertanggung jawab pada setiap proses submisi publikasi tersebut.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



M. Rudi Sanjaya, S.Kom., M.Kom
NIP. 198611272019031005

Palembang, 18 Maret 2025
Yang Menyatakan



Fitriasari Fatimah
NIM. 09031382126130

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diterima untuk dipublikasikan pada Jurnal INOVTEK Polbeng Seri Informatika Politeknik Negeri Bengkalis (Sinta 3) pada :

Hari : Jumat
Tanggal : 28 Februari 2025
Nama : Fitriasari Fatimah
NIM : 09031382126130
Judul Jurnal : Analisis Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi
ShopeePay Dengan Menggunakan Metode Usability

Tim Pembimbing :

1. M. Rudi Sanjaya, S.Kom., M.Kom.



Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi



Ahmad Rifai, M.T.
NIP. 197910202010121003

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Setiap kali kamu merasa hidupmu berat, ingatlah bahwa kendali hidupmu tidak berada dalam genggamamu. Ia berada dalam kendali Allah yang mengatakan “Bagiku semua itu mudah” (QS.Maryam : 9)

Motto

“Allah tidak akan membebani seseorang sesuai dengan kadar kesanggupannya” -

QS. AL-Baqarah : 286

Karya ini dipersembahkan kepada:

- ❖ **Diri Sendiri**
- ❖ **Orang Tua dan Keluarga**
- ❖ **Teman-Teman Seperjuangan**
- ❖ **Dosen Pembimbing Saya**
- ❖ **Para Dosen, Pegawai, dan Staf Fasilkom Unsri**
- ❖ **Almamater, Universitas Sriwijaya**

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT kerana atas berkat ridho dan Rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “**Analisis Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi ShopeePay Dengan Menggunakan Metode Usability**” untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Proposal skripsi ini terwujud atas bimbingan, arahan dan bantuan dari berbagai pihak yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan rezeki dan anugerah berupa ilmu, kesempatan, dan kesehatan sehingga penulis mampu menyelesaikan kuliah terutama pada penelitian dan penyusunan skripsi.
2. Kedua orang tuaku, Ayah Syahrizal Irfan dan Ibu Sundari Serta kedua saudaraku, Meldiansyah Pratama dan Sulaiman. Berkat doa, dukungan, kepercayaan dan kasih sayang yang mereka berikan kepada penulis menjadi alasan utama penulis berjuang hingga saat ini.
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 Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Masagus Afriyan Firdaus, S.Si., M.I.T. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Bapak Rudi Sanjaya, S.Kom, M.Kom. sebagai Dosen Pembimbing Skripsi yang senantiasa memberikan banyak kebaikan berupa bantuan informasi akademik, bimbingan, arahan dan ilmu yang sangat bermanfaat untuk penulis selama mengerjakan skripsi.
7. Seluruh Dosen Jurusan Sistem Informasi beserta Staf yang telah membantu dalam proses akademik dan administrasi selama masa perkuliahan.

8. Seluruh teman-teman Jurusan Sistem Informasi Bilingual Angkatan 2021 atas kebersamaannya selama berkuliah di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
9. Saudari Anne Trimaysella, Arindah Putri Rahmelia, dan Fitriasaki Fatinah, selaku sahabat yang telah kebersamaa selama masa perkuliahan. Terimakasih karena selalu menjadi garda terdepan bagi penulis, semoga kita semua dapat meraih kesuksesan yang di cita-citakan bersama.
10. Kepada sahabatku Carysma Yupa, Shannia Chandra Kirana, Fitha Noviah, Salsabilla Musliza, Nadia Ismiwardani selaku teman seperjuangan yang selalu menjadi tempat bertukar pikiran selama proses perkuliahan.
11. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Bripda Ikhsan Al Mukmin. Terimakasih telah menjadi sosok rumah yang selalu ada untuk saya, telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini. Terimakasih telah menjadi bagian dari, hidup saya, harapan saya, mendampingi saya dalam segala hal, mendukung serta menghibur dalam kondisi apapun, memberikan semangat untuk pantang menyerah. Semoga Allah selalu memberi keberkahan dalam segala hal yang kita lalui.

Palembang, Maret 2025

Penulis,

Fitriasaki Fatinah

NIM. 09031382126130

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI SHOPEEPAY
DENGAN MENGGUNAKAN METODE USABILITY**

(Studi Kasus: Mahasiswa Unsri)

Oleh

Fitriasari Fatinah 09031382126130

ABSTRAK

Abstrak – Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi dompet digital ShopeePay dengan menggunakan metode Usability. Metode ini memiliki lima variabel untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna yaitu Learnability, Efficiency, Memorability, Errors, dan Satisfaction. Data yang dikumpulkan melalui kuisioner sebanyak 262 data dengan spesifikasi studi kasus pada mahasiswa Universitas Sriwijaya. Alasan peneliti karena jumlah populasi dan keberagaman mahasiswa universitas sriwijaya dari berbagai macam fakultas dan daerah yang sekolah tinggi di universitas Sriwijaya. Hasil analisis menunjukkan metode usability yang diterapkan berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Variabel yang telah ditetapkan menunjukkan pengaruh positif dan negatif dari pengguna. Aplikasi ShopeePay yang dianalisis bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna, dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan untuk mempertahankan kualitas layanan dompet digital (e-wallet) ShopeePay.

Kata Kunci – Usability, E-Wallet, ShopeePay, Universitas Sriwijaya

***USER SATISFACTION ANALYSIS ON SHOPEEPAY APPLICATION
USING USABILITY METHOD***

Case Study : Student of Sriwijaya University)

By:

Fitriasari Fatinah

NIM 09031382126130

ABSTRACT

Abstract – This study aims to analyze the level of user satisfaction with the ShopeePay digital wallet application using the Usability method. This method has five variables to evaluate the level of user satisfaction, namely Learnability, Efficiency, Memorability, Errors, and Satisfaction. Data collected through a questionnaire of 262 data with case study specifications on Sriwijaya University students. The reason for the researcher is because of the population and diversity of Sriwijaya University students from various faculties and regions who study at Sriwijaya University. The results of the analysis show that the usability method applied contributes significantly to user satisfaction. The variables that have been set show positive and negative influences from users. The Shopee Pay application analyzed aims to measure the level of user satisfaction, by understanding the factors that influence customer satisfaction to maintain the quality of the ShopeePay digital wallet (e-wallet) service.

Keywords - Usability, E-Wallet, ShopeePay, Sriwijaya University

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat.....	6
1.5 Batasan Masalah.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Analisis	8
2.2 Tingkat Kepuasan Pengguna	8
2.3 Aplikasi.....	9
2.4 Shopee	9
2.5 ShopeePay	10
2.6 Usability	11

2.7 Penelitian Terdahulu.....	12
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	23
3.1 Lokasi Penelitian.....	23
3.2 Tahapan Penelitian.....	23
3.3 Identifikasi Masalah.....	24
3.4 Teknik Pengambilan Data.....	25
3.6.1 Populasi Penelitian.....	26
3.6.2 Sampel Penelitian.....	26
3.5 Metode Penelitian.....	28
3.6 Teknik Analisis Data.....	32
3.6.1 Skala Likert.....	39
3.6.2 Uji Vaiditas.....	40
3.6.3 Uji Reliabilitas.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Aplikasi User Experience (UX) Pada Shopee Pay.....	42
4.2 Analisis Kepuasan Metode Usability.....	46
4.3 Uji Reliabilitas.....	57
4.4 Uji Korelasi.....	61
4.5 Uji Regresi.....	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	85
5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN.....	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Lokasi Penelitian	23
Gambar 3.2 Tahapan Penelitian.....	23
Gambar 3.3 Interface Fitur	25
Gambar 3.4 Pembayaran	28
Gambar 3.5 Navigasi Menu	32
Gambar 3.6 Isi Saldo	39
Gambar 3.7 Interface Awal	39
Gambar 4.1 Halaman Awal Aplikasi Shopee Pay.....	42
Gambar 4.2 Halaman Utama Aplikasi Shopee Pay.....	43
Gambar 4.3 Fitur Transfer pada Shopee Pay	44
Gambar 4.4 Variabel Interface Learnability.....	51
Gambar 4.5 Variabel Interface Efficiency	52
Gambar 4.6 Variabel Interface Memorability	52
Gambar 4.7 Variabel Interface Errors	53
Gambar 4.8 Variabel Interface Satisfation	53
Gambar 4.9 Histogram Learnability Pertanyaan 1	70
Gambar 4.10 Histogram Learnability Pertanyaan 2.....	71
Gambar 4.11 Histogram Learnability Pertanyaan 3.....	71
Gambar 4.12 Histogram Learnability Pertanyaan 4	72
Gambar 4.13 Histogram Learnability Total	72
Gambar 4.14 Histogram Efficiency Pertanyaan 1	73
Gambar 4.15 Histogram Efficiency Pertanyaan 2.....	73
Gambar 4.16 Histogram Efficiency Pertanyaan 3.....	73
Gambar 4.17 Histogram Efficiency Pertanyaan 4.....	74
Gambar 4.18 Histogram Efficiency Total	74
Gambar 4.19 Histogram Memorability Pertanyaan 1	74
Gambar 4.20 Histogram Memorability Pertanyaan 1	75
Gambar 4.21 Histogram Memorability Pertanyaan 2	76
Gambar 4.21 Histogram Memorability Pertanyaan 3	76
Gambar 4.22 Histogram Memorability Pertanyaan 4	77
Gambar 4.23 Histogram Memorability Total.....	77
Gambar 4.24 Histogram Errors Pertanyaan 1	78
Gambar 4.25 Histogram Errors Pertanyaan 2	79
Gambar 4.26 Histogram Errors Pertanyaan 3	79
Gambar 4.27 Histogram Errors Pertanyaan 4	80
Gambar 4.28 Histogram Errors Total	80
Gambar 4.29 Histogram Satisfation Pertanyaan 1	81
Gambar 4.30 Histogram Satisfation Pertanyaan 2	81
Gambar 4.31 Histogram Satisfation Pertanyaan 3	82
Gambar 4.32 Histogram Satisfation Pertanyaan 4	82
Gambar 4.33 Histogram Satisfation Total	82

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1 Instrumen Pertanyaan Usability Testing.....	32
Tabel 3.2 Skala Likert	42
Tabel 4.1 Analisis Kepuasan Pengguna.....	49
Tabel 4.2 Tabel Variance Explained	54
Tabel 4.3 Komponen Matriks.....	57
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Indikator Learnability	59
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Indikator Efficiency	60
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Indikator Memorability.....	60
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Indikator Errors.....	61
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Indikator Satisfation.....	62
Tabel 4.9 Cornbach's Alpha	63
Tabel 4.10 Uji Korelasi	64
Tabel 4.11 Variable Removed/ Entered	86
Tabel 4.12 Model Summary	83
Tabel 4.13 ANNOVA	83
Tabel 4.14 Cofficients	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Surat Kesiediaan Membimbing	1
Lampiran B Surat Keputusan Tugas Akhir (SK TA).....	2
Lampiran C Kuisioner Penelitian.....	4
Lampiran D Data Penelitian.....	11
Lampiran E Similarity Check	13
Lampiran F Surat Keterangan Pengecekan Similarity	15
Lampiran G Bukti Publikasi Jurnal	16
Lampiran H Kartu Konsultasi.....	19

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi finansial (fintech) telah mengubah berbagai aspek kehidupan, termasuk didalamnya adalah sektor keuangan dalam cara bertransaksi (Harjono & Setiyawati, 2022). Dalam era digital yang serba cepat ini, dompet digital (e-wallet) telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari gaya hidup modern. Sistem pembayaran digital semakin populer seiring meningkatnya penggunaan e-Commerce dan transaksi non-tunai di Indonesia. Di Indonesia, layanan pembayaran digital telah menjadi bagian penting dari kegiatan sehari-hari, khususnya di kalangan pengguna platform e-Commerce (Nurbaiti et al., 2021). Hal ini dikarenakan mempermudah masyarakat untuk melakukan pembelian dari offline ke pembelian online sehingga memudahkan berbelanja online di marketplace tanpa harus datang langsung ke tempat perbelanjaan (offline), ini menyebabkan beralihnya system pembayaran digital dari tunai menjadi non-tunai. Salah satu inovasi yang berkembang pesat adalah sistem pembayaran digital (ewallet) yang memudahkan transaksi tanpa harus menggunakan uang tunai. Salah satu dompet digital yang populer di Indonesia adalah ShopeePay, yang merupakan fitur pembayaran digital terintegrasi dalam aplikasi e-commerce Shopee (Suhendra & Krisnadi, 2020). ShopeePay pertama kali diperkenalkan sebagai alat pembayaran di aplikasi Shopee untuk memberikan kemudahan bagi penggunanya dalam melakukan transaksi

pembelian dan pembayaran. ShopeePay menyediakan berbagai fitur yang mendukung berbagai transaksi, seperti top-up saldo, pembayaran tagihan, transfer uang antar pengguna, pembayaran merchant fisik melalui QRIS, dan mendapatkan cashback. Selain itu, ShopeePay juga sering memberikan promo dan diskon menarik, yang menjadi salah satu daya tarik utama bagi penggunanya. Dengan dukungan dari Shopee yang sudah memiliki basis pengguna besar, ShopeePay berhasil tumbuh dengan cepat di Indonesia dan menjadi salah satu e-wallet yang paling banyak digunakan disamping kompetitornya seperti Gopay, OVO, dan DANA (Al Rosyid et al., 2022). Namun, di tengah popularitas kepuasan pengguna ShopeePay menjadi salah satu faktor yang perlu diperhatikan secara serius oleh pengembang ShopeePay. Kepuasan pengguna berkaitan dengan sejauh mana harapan pengguna terhadap fungsi dan performa aplikasi dapat terpenuhi. Aplikasi dengan tingkat kepuasan yang tinggi akan lebih cenderung mempertahankan penggunanya dalam jangka panjang, sementara aplikasi dengan tingkat kepuasan rendah berisiko ditinggalkan oleh penggunanya. Menurut (Alenda et al., 2021) ada beberapa aspek kepuasan pengguna yang penting dalam layanan dompet digital meliputi keamanan transaksi, kemudahan penggunaan, kecepatan dalam bertransaksi, reliabilitas sistem, dan dukungan layanan pelanggan. Kepuasan pengguna tidak selalu sebanding dengan popularitas aplikasi. Banyak pengguna mengeluhkan berbagai kendala dalam penggunaan aplikasi, seperti proses login yang rumit, kesulitan navigasi, atau transaksi yang tertunda. Tingkat kepuasan pengguna dapat menjadi indikator keberhasilan suatu aplikasi dalam memberikan layanan

yang efektif dan efisien (Rumabar & Maria, n.d.). Selain memiliki banyak keunggulan, masalah, pertanyaan pengguna seperti: “Apakah aplikasi ini memberikan pengalaman yang memuaskan bagi penggunanya?”. Masalah masalah ini, jika tidak ditangani dengan baik, dapat menurunkan tingkat kepuasan pengguna dan berdampak negative pada loyalitas pengguna terhadap aplikasi ShopeePay. Oleh karena itu untuk menjawab pertanyaan dan masalah tersebut, diperlukan evaluasi kepuasan akhir pengguna dalam menggunakan aplikasi ini dengan metode Usability. Metode usability adalah pendekatan sistematis yang digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana suatu sistem, produk, atau aplikasi dapat digunakan secara efektif, efisien, dan memuaskan oleh pengguna dalam mencapai tujuan tertentu. Tujuan dari metode usability adalah untuk mengukur kualitas pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan suatu produk, serta mengidentifikasi potensi masalah atau area yang memerlukan perbaikan. Metode ini menjadi hal yang sangat penting bagi pengembang aplikasi untuk menganalisis pengalaman pengguna secara lebih mendalam, termasuk hambatan atau kendala yang mereka hadapi, sehingga perbaikan dan inovasi dapat dilakukan secara berkelanjutan. Usability, yang berkaitan dengan seberapa mudah aplikasi digunakan oleh pengguna, menjadi tolok ukur krusial dalam mengukur kepuasan pengguna (Aji & Nur Rochmah, 2020). Oleh karena itu, masalah utama yang ingin dipecahkan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana aplikasi ShopeePay memenuhi ekspektasi dan kebutuhan penggunanya dengan metode Usability yang mencakup 5 variabel yaitu Kemudahan pengguna (Learnability), Kemudahan

mengingat (Memorability), Efisiensi (Efficiency), Kepuasan pengguna (Satisfaction) dan Keasalahan (Error). Selain metode usability, pengumpulan data nantinya akan dilakukan dengan penyebaran kuisisioner System Usability Scale (SUS) dengan 11 pertanyaan dengan Skala Likert (sangat setuju sampai tidak setuju). SUS merupakan alat untuk mengukur usability (Alisya et al., 2023). Dari penjelasan latar belakang diatas, maka permasalahan yang diangkat penulis pada penelitian ini berjudul **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI SHOPEEPAY DENGAN MENGGUNAKAN METODE USABILITY (STUDI KASUS : MAHASISWA UNSRI)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Agar Pembahasan tidak menyimpang dan lebih terstruktur, maka peneliti membuat batasan masalah yaitu hanya pada ruang lingkup analisis kepuasan pengguna pada aplikasi ShopeePay dengan menggunakan metode Usability

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi ShopeePay berdasarkan metode usability?
2. Aspek-aspek usability apa saja yang paling mempengaruhi kepuasan pengguna ShopeePay? 3.
3. Apakah ada perbedaan tingkat kepuasan pengguna ShopeePay berdasarkan demografi pengguna (usia, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, dll.)?
4. Apa saja kelemahan atau kendala yang dirasakan pengguna dalam menggunakan aplikasi ShopeePay?
5. Rekomendasi perbaikan apa yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi ShopeePay?

6. Bagaimana tingkat kenyamanan pengguna metode pembayaran ShopeePay pada mahasiswa Universitas Sriwijaya?
7. Bagaimana tingkat keamanan pengguna metode pembayaran ShopeePay pada mahasiswa Universitas Sriwijaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi ShopeePay menggunakan metode Usability serta mengukur 4 parameter yang digunakan dalam menganalisis usability testing yaitu (Learnability, Efficiency, Memorability, Error dan Satisfaction) terhadap kepuasan pengguna aplikasi ShopeePay.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang dipaparkan sebelumnya, maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis. Adapun manfaat secara teoritis dan praktis adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan mengembangkan wawasan, informasi dan ilmu pengetahuan ekonomi baik bagi penulis dan pihak lain yang berkepentingan.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memperbaiki hasil dari penelitian penelitian terdahulu dan dapat menjadi sumber referensi dalam melakukan penelitian berikutnya di kemudian hari serta sebagai data tambahan yang dapat mendukung jalannya penelitian bagi mahasiswa ataupun peneliti-peneliti lainnya.
- c.

2. Manfaat Teoritis

- a. Bagi Universitas Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangsih bagi penambahan data penelitian guna mendukung kemudahan bagi penulis saat mencari informasi dan referensi.
- b. Bagi Mahasiswa Penelitian ini diharapkan mampu membuka pola pikir mahasiswa ketika memilih metode pembayaran pada aplikasi Shopee, setelah mengetahui kelebihan dan kekurangannya. Selain itu, penelitian ini diharapkan agar mahasiswa selaku konsumen dapat bijak saat berbelanja secara online.
- c. Bagi Pengguna (ShopeePay) Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pengalaman pengguna melalui implementasi rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini serta Memastikan bahwa aplikasi semakin memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna, sehingga transaksi menjadi lebih aman dan nyaman.
- d. Bagi Pengembang Aplikasi (ShopeePay) Penelitian ini diharapkan bertujuan untuk dapat memberikan masukan mengenai aspek-aspek yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan, sehingga pengembang dapat menciptakan aplikasi yang lebih ramah pengguna dan efisien serta bermanfaat untuk digunakan sebagai dasar untuk pengambilan strategi terhadap[fitur dan layanan baru.
- e. Bagi Penulis Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan menambah literatur terkait pengaplikasian ilmu yang selama ini didapatkan di bangku perkuliahan. Selain itu, penelitian ini diharapkan berguna bagi penulis saat memasuki dunia kerja.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah penelitian ini mencakup:

1. Pengambilan data pada penelitian di ruang lingkup Universitas Sriwijaya
2. Penelitian ini menggunakan metode Usability yang terdiri dari 5 aspek penting.
3. Metode pengumpulan data melalui survei online maupun offline.
4. Demografi responden mencakup variasi usia, jenis kelamin, dan pendidikan.
5. Periode penelitian tertentu.
6. Penelitian dilakukan untuk mengukur kepuasan pengguna metode pembayaran ShopeePay pada mahasiswa Universitas Sriwijaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnyana, I Made Dwi Mertha. 2021. “Populasi Dan Sampel.” *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif* 14(1): 103–16.
- Agustina, Amaliasyifa, Suwaebatul Aslamiyah, and Siti Anisah. 2021. “MARKETPLACE TOKOPEDIA DI LINGKUNGAN Kementerian Pembangunan Nasional / Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.” 04(06): 656–63.
- Choirudin, Muhammad, Naufal Yudha Irwanto, Adli Nanda, and Rafli Syach Putra. 2023. “Pengaruh Kemudahan , Keamanan , Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Menggunakan Aplikasi Tokopedia.” *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 4(5): 738–44.
- Farhatun Nisaul Ahadiyah. 2023. “Perkembangan Teknologi Infomasi Terhadap Peningkatan Bisnis Online.” *INTERDISIPLIN: Journal of Qualitative and Quantitative Research* 1(1): 41–49. doi:10.61166/interdisiplin.v1i1.5.
- Henim, Silvana Rasio, and Rika Perdana Sari. 2020. “Evaluasi User Experience Sistem Informasi Akademik Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Menggunakan User Experience Questionnaire.” *Jurnal Komputer Terapan* 6(1): 69–78. doi:10.35143/jkt.v6i1.3582.
- Indrawan, Gede, Program Studi, Ilmu Komputer, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha, Program Studi, Akuntansi Program, et al. 2024. “EVALUASI APLIKASI E-RAPOR MENGGUNAKAN METODE USER

- Karina, Karina, and Desi Pibriana. 2023. "Penggunaan Metode User Experience Questionnaire Untuk Menganalisis Kualitas Pengalaman Pengguna Aplikasi Myindihome Mobile." *METHOMIKA Jurnal Manajemen Informatika dan Komputerisasi Akuntansi* 7(1): 10–19. doi:10.46880/jmika.vol7no1.pp10-19.
- Magdalena, Ina, Tini Sundari, Silvi Nurkamilah, Dinda Ayu Amalia, and Universitas Muhammadiyah Tangerang. 2020. "Analisis Bahan Ajar." *Jurnal Pendidikan dan Ilmu Sosial* 2(2): 311–26. <https://ejournal.stitpn.ac.id/index.php/nusantara>.
- Masruroh, Achlis Amalia, Ratna Juita, and Bertha Pangaribuan. 2023. "Analisis Kepuasan Pengguna Pada Layanan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)." *INFORMAL: Informatics Journal* 8(2): 143. doi:10.19184/isj.v8i2.38011.
- Nashar, Joy, and Utama Jaya. 2022. "Audit Sistem Informasi Absensi Menggunakan Cobit 5." 3(4): 404–9. doi:10.47065/josh.v3i4.1787.
- Rahmawati, Rida, and Nabila Rizki Oktadini. 2024. "Analisis User Experience Aplikasi McDonald's Dengan Menggunakan Metode User Experience Questionnaire." *Jurnal Fasilkom* 14(1): 26–33. doi:10.37859/jf.v14i1.6939.
- Saputra, Dandi, and Rafiati Kania. 2022. "Implementasi Design Thinking Untuk User Experience Pada Penggunaan Aplikasi Digital." *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar* 13: 1175.

Septiani, Yuni, Edo Arribe, and Risnal Diansyah. 2020. “(Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru).” 3(1): 131–43.

Three Ana, Novi. 2022. “Pengaruh Ulasan Pelanggan Online,Peringkat Dan Layanan Pelanggan Online Sebagai Pilihan Berbelanja Di Marketplace Tokopedia.” *Emabi : Ekonomi Dan Manajemen Bisnis* 1(2): 252–64.
<https://jurnal.ubd.ac.id/index.php/emabi/article/view/1267>.

Tokopedia, D I. 2021. “Analisis Pengaruh Online Customer Review Dan Rating Terhadap Minat Beli Produk Elektronik Di Tokopedia.” 2(1).

Umar, Rusydi, Aulyah Zakilah Ifani, Fathia Irbati Ammatulloh, and Maya Anggriani. 2021. “Analisis Sistem Informasi Web Lsp Uad Menggunakan User Experience Questionnaire (Ueq).” *METHOMIKA Jurnal Manajemen Informatika dan Komputerisasi Akuntansi* 4(2): 173–78.
[doi:10.46880/jmika.vol4no2.pp173-178](https://doi.org/10.46880/jmika.vol4no2.pp173-178).