

Pengukuran *Usability* Sistem Menggunakan *USE Questionnaire* pada Aplikasi OVO

Ayu Ningtyas, Siti Nurul Faizah, Metty Mustikasari dan Irwan Bastian

Program Studi Magister Sistem Informasi, Universitas Gunadarma
Jalan Margonda Raya No. 100, Pondok Cina, Depok, Jawa Barat 16424
E-mail : ayuningtyas222@gmail.com, nfaizah915@gmail.com,
metty@staff.gunadarma.ac.id, bastian@staff.gunadarma.ac.id

Abstrak

Dompot digital adalah aplikasi elektronik yang dapat digunakan untuk membayar transaksi secara daring. Tanpa kartu dan tanpa uang tunai, pengguna hanya tinggal membawa *smartphone* mereka. Selain itu dompet digital juga dinilai lebih aman karena dilindungi kata sandi yang hanya bisa diakses oleh pengguna saja. Hadirnya dompet digital guna mendukung perkembangan *fintech* serta mewujudkan *cashless society* di Indonesia. OVO merupakan salah satu aplikasi dompet digital yang memanfaatkan *fintech* untuk memberikan kemudahan bagi para penggunanya dalam melakukan transaksi yang berbasis non tunai. Alat pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah tools *USE Questionnaire*. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 400 orang dengan cara menyebarkan kuesioner secara daring kepada para pengguna OVO. Pengukuran data kuesioner menggunakan Skala Likert. Dapat disimpulkan bahwa ke empat variabel yang digunakan dalam pengukuran *usability* diperoleh hasil dengan tingkat kelayakan untuk variabel *usefulness* sebesar 79,31%, variabel *ease of use* sebesar 81,56%, variabel *ease of learning* sebesar 83,12% dan variabel *satisfaction* sebesar 77,5%. Jadi, Hasil analisis secara keseluruhan diperoleh nilai persentase 78,86% dimana Aplikasi OVO memiliki nilai yang sangat layak

Kata kunci : OVO, *Usability*, *USE Questionnaire*.

Pendahuluan

Melihat semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan internet maka teknologi dan informasi akan terus melakukan berbagai inovasi khususnya di bidang keuangan sehingga semakin mudah dan efisien masyarakat dalam menggunakan internet, dan dapat melakukan hal tersebut. Kapanpun, dimanapun, tanpa harus langsung ke keuangan perusahaan. Teknologi finansial yang biasa disebut dengan *Fintech* merupakan suatu inovasi di sektor keuangan yang berbasis teknologi sehingga bisa memudahkan untuk melakukan transaksi tanpa uang tunai. Teknologi Finansial dalam peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 merupakan penggunaan teknologi sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi, dan atau model bisnis baru serta dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, efisiensi, kelancaran, keamanan dan keandalan sistem pembayaran. *Fintech* pertama kali muncul pada tahun 2004 oleh Zopa, yaitu institusi keuangan di Inggris yang menjalankan jasa peminjaman

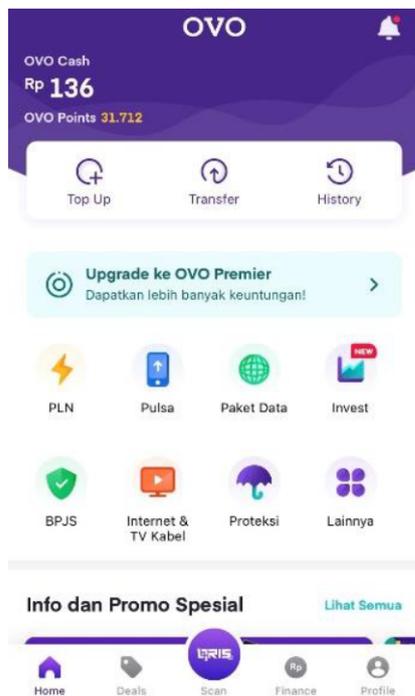
uang.

Hidup di zaman modern dengan segala kecanggihan telah mengantarkan banyak negara menjadi *cashless society* atau masyarakat tanpa tunai. Hal ini sudah menjadi sesuatu yang umum di negara-negara maju, di mana masyarakatnya lebih suka melakukan transaksi menggunakan kartu atau aplikasi di *smartphone*. Agar tidak tertinggal oleh zaman yang semakin maju, mau tidak mau masyarakat Indonesia juga harus mulai menyesuaikan diri. Hadirnya aplikasi dompet digital adalah upaya untuk mewujudkan *cashless society* di Indonesia dan juga memanfaatkan perkembangan *fintech*. Meski masyarakat sudah akrab dengan penggunaan *smartphone*, banyak dari mereka (terutama masyarakat pedesaan) yang belum bisa memaksimalkan fungsi perangkat pintar tersebut.

Dari tahun ke tahun, perkembangan aplikasi dompet digital di Indonesia menunjukkan tren positif khususnya di wilayah perkotaan. Selain berkembang dengan pesat, fungsi *fintech* mampu melayani *electronic money*, *virtual account*, *aggregator*, *lending*, *crowdfunding*, dan transaksi keuan-

gan daring lainnya. Adapun *fintech* yang telah berjalan sebagian didirikan oleh perusahaan perusahaan yang konvensional, tetapi tidak menutup kemungkinan bahwa perusahaan rintisan ataupun startup juga memanfaatkan *fintech* untuk membantu mengembangkan bisnisnya. Salah satu aplikasi yang bermanfaat sebagai transaksi keuangan daring adalah aplikasi OVO.

OVO adalah aplikasi smart yang memberikan kemudahan dalam bertransaksi (OVO Cash) dan juga kesempatan yang lebih besar untuk mengumpulkan poin di banyak tempat (OVO Points). OVO menjadikan transaksi yang tunai menjadi non tunai serta mengurangi penggunaan bahan pada uang. Sebelum menjadi OVO, layanan dompet digital ini bernama Grab-Pay. OVO adalah layanan dompet digital yang bekerja sama dengan Grab, salah satu platform transportasi daring populer di Indonesia. OVO menawarkan kemudahan, khususnya pada pengguna layanan Grab untuk melakukan pembayaran non-tunai.



Gambar 1: Tampilan Awal Aplikasi OVO

Dalam pengukuran tingkat *usability* pada aplikasi dapat dilakukan dengan menggunakan kuisi-sioner. Definisi *usability* yang paling terkenal adalah dari ISO, International Organization for Standardization (9241-11): “Dalam konteks penggunaan yang ditentukan, pengguna tertentu dapat menggunakan produk sejauh mereka mencapai tujuan tertentu yang efektif, efisien, dan memuaskan. Kuisi-sioner yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kegunaan adalah kuisi-sioner USE. USE Questionnaire merupakan alat yang dapat menilai kegunaan sistem digunakan dalam penyusunan

pertanyaan-pertanyaan yang akan dibuat dalam bentuk kuisi-sioner. Sedangkan untuk mencari nilainya digunakan skala likert yang berkisar skala 1 sampai 4.

OVO

OVO merupakan aplikasi dompet digital yang memberikan layanan berupa pembayaran transaksi secara daring, lihat Gambar 1. Pada tahun 2017, OVO sudah dapat digunakan oleh pengguna untuk pembayaran daring. Setiap melakukan transaksi dengan OVO juga memiliki kesempatan untuk dapat mengumpulkan points. OVO Points adalah Loyalty rewards bagi pengguna yang melakukan transaksi dengan menggunakan OVO Cash sebagai alat pembayaran di seluruh merchant rekanan OVO (1 OVO Point = Rp 1). Dengan menggunakan OVO sebagai pembayaran atau transaksi yang kita lakukan jadi lebih mudah, cepat, dan aman sehingga tidak memakan waktu banyak serta tidak harus menggunakan uang fisik untuk melakukan transaksi [1].

Untuk menjaring lebih banyak pengguna, OVO memperluas jaringan dan kerja sama dengan berbagai merchant ternama. OVO adalah salah satu layanan dompet digital yang paling banyak digunakan. Kini OVO telah diterima sebagai metode pembayaran di lebih dari 70 persen merchant di berbagai pusat perbelanjaan di Indonesia.

Usability

Tingkatan yang mudah digunakan, mudah dipelajari dan mendorong pengguna untuk menggunakan sistem sebagai alat untuk menyelesaikan tugas dan meminimalkan, menyalahgunakan dan memberikan manfaat. Tingkat kualitas yang memuaskan pengguna adalah pemahaman tentang kegunaan. *Usability* adalah suatu ukuran kualitas yang berguna untuk memberikan nilai terhadap mudahnya suatu tampilan antarmuka sistem atau situs web yang digunakan user dengan mempertimbangkan kriteria-kriteria tertentu [2]. Dapat disimpulkan bahwa *usability* adalah sebuah pengukuran yg dilakukan untuk menilai sebuah sistem atau aplikasi menggunakan syarat-syarat tertentu yang diajukan kepada pengguna yang telah menggunakan sistem atau aplikasi tersebut.

USE Questionnaire

USE Questionnaire adalah paket kuisi-sioner yang diusulkan oleh Lund. Kuisi-sioner dapat digunakan untuk mengukur *usability* karena memuat tiga standar pengukuran menurut ISO 9241 yaitu efisiensi, efektivitas dan kepuasan. Kuisi-sioner memiliki tiga variabel untuk mengukur kepuasan pengguna sistem (kepuasan pengguna), yaitu variabel kegunaan (*Usefulness*), kemudahan penggunaan (*Ease*

of Use), kemudahan belajar (*Ease of Learning*) dan kepuasan pengguna (*Satisfaction*) [3].

Skala Likert

Untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial merupakan pengertian dari skala likert. Dimana pada skala likert biasanya digunakan sebanyak 5 skala pengukuran. Evaluasi dalam penelitian ini menggunakan model skala likert 4 poin yang terdiri dari sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Dalam penelitian ini hanya 4 skala yang digunakan untuk menekankan pilihan penilaian, sehingga tidak ada pilihan jawaban (netral / sedang / cukup).

Metode Penelitian

Populasi dan Metode

Populasi dari penelitian ini adalah pengguna yang pernah melakukan transaksi pada aplikasi OVO. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik random sampling. Sampel yang dipilih berjumlah 400 responden yang dikategorikan berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuisisioner dengan menggunakan Google Forms(Gform), sehingga kuisisioner dapat mudah disebar dan diisi. Skala untuk hasil survei kuisisioner terbagi menjadi skala likert yang terbagi dalam skala 1 sampai dengan 4 yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS), dengan skor masing-masing skala pada Tabel 1 berikut ini:

Tabel 1: Skala Pengukuran

Pertanyaan	SS	S	TS	STS
Nilai	1	2	3	4

Tahapan Penelitian

Berikut langkah-langkah serta penjelasan yang dilakukan dalam penelitian ini :

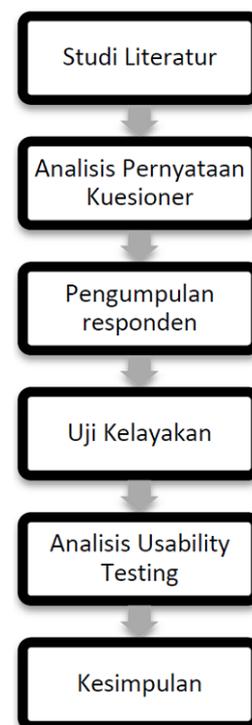
1. Eksplorasi Konsep Tahap pertama penelitian ini adalah menggali konsep dengan menulis literatur tentang konsep yang digunakan dalam penelitian ini yaitu mencari referensi tentang aplikasi OVO, *usability*, USE Questionnaire, dan skala likert.
2. Analisis Pernyataan Kuesioner Pada tahapan ini analisis pernyataan kuesioner dilakukan dengan menggunakan analisis *usability* terhadap aplikasi OVO, Adapun indikator pada penelitian ini akan dijadikan dasar untuk pembuatan pernyataan kuesioner.

3. Pengumpulan dan penyebaran Kuesioner Tahapan pengumpulan dan analisis data dilakukan dengan cara membuat membuat alat untuk mengukur yang berupa kuesioner pada Google Form. Penyebaran data untuk respondesn dilakukan secara daring melalui media sosial seperti Instagram, Whats App, dan Line sesuai kriteria yang telah dibuat.
4. Uji Kelayakan Setiap pernyataan dalam angket harus melalui uji kelayakan, uji validitas dan uji reliabilitas untuk mengetahui apakah alat yang digunakan sudah baik.
5. Analisis *Usability* Testing Hasil dari pengisian kuesioner kemudian direkap dan dilakukan perhitungan nilai *usability*nya.
6. Kesimpulan Tahap akhir dari penelitian ini adalah menarik kesimpulan

Hasil dan Pembahasan

Hasil Analisis

Hasil yang dilakukan dalam penelitian ini melalui beberapa tahapan seperti terlihat pada Gambar 2.



Gambar 2: Tahapan Penelitian

Penerapan teknologi informasi dapat menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari peningkatan kualitas dan peningkatan aktivitas perdagangan, salah satunya adalah penggunaan sistem informasi. Penelitian ini menggunakan USE Questionnaire sebagai pengukuran *usability*. USE Questionnaire

merupakan kuesioner yang terdiri dari empat indikator yaitu variabel *usefulness*, *ease of use*, *ease of learning* dan *satisfaction*.

Penelitian ini menggunakan data kuesioner yang telah di isi oleh 400 responden secara acak. Para responden dibagi dalam kategori jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Pada kategori jenis kelamin, ditunjukkan bahwa responden “Perempuan” (304 orang) lebih banyak daripada responden “Pria” (96 orang). Hal ini sesuai dengan pernyataan bahwa perempuan memiliki dorongan yang lebih tinggi dalam pembelian dibandingkan dengan laki-laki [4]. Perempuan juga cenderung mudah terpengaruh bujukan teman, terlebih lagi apabila terdapat promo menarik. OVO juga tidak jarang memberikan promo menarik baik Discount maupun Cashback yang akan masuk ke OVO Point. Pada kategori usia, ditunjukkan bahwa mayoritas responden berusia “17-25 tahun” (389 orang), sedangkan minoritas responden berusia “26-33 tahun” (11 orang). Konsumen remaja yang tidak memiliki tanggung jawab untuk menafkahi keluarga dan cenderung boros dalam pengeluaran dan tidak bisa mengendalikan emosi mereka ketika meli-

hat produk-produk baru dan menarik [5]. Pada kategori pekerjaan, ditunjukkan bahwa responden dengan pekerjaan sebagai “Mahasiswa” (297 orang) lebih banyak dari pada pekerjaan seperti Karyawan (40 orang), lalu Wiraswasta (4 orang), dan lainnya (59 orang). Hal ini dikarenakan mahasiswa merasakan kemudahan penggunaan aplikasi OVO dalam melakukan pembayaran non tunai, serta mahasiswa terkadang lebih suka menyimpan uangnya di dalam dompet digital dibandingkan tunai.

Analisis Pernyataan Kuesioner

Langkah awal untuk melakukan pengukuran dengan *usability* testing ini yaitu menyusun pernyataan-pernyataan yang akan digunakan untuk angket dan disebarakan ke responden bagi pengguna OVO. Pernyataan-pernyataan ini mengacu pada tool USE Questionnaire. Dari tool tersebut dapat dijadikan Pernyataan-pernyataan dalam kuisisioner sebanyak 16 pernyataan yang terbagi dalam 4 faktor sesuai dengan faktor-faktor pada USE Questionnaire yaitu *usefulness*, *satisfaction*, *ease of use*, dan *ease of learning*, lihat Tabel 2.

Tabel 2: Pernyataan Kuesioner [6]

Faktor	No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
Usefulness	1	Aplikasi OVO membantu saya menjadi lebih efektif				
	2	Aplikasi OVO membantu saya menjadi lebih produktif				
	3	Aplikasi OVO sangat berguna				
	4	Aplikasi OVO dapat menghemat waktu saya saat menggunakannya				
Ease Of Use	5	Aplikasi OVO mudah digunakan				
	6	Aplikasi OVO sederhana untuk digunakan				
	7	Aplikasi OVO bersifat <i>user friendly</i>				
	8	Saya bisa menggunakan aplikasi OVO tanpa intruksi tertulis				
	9	Saya dapat melakukan <i>recovery</i> dengan cepat dan mudah ketika membuat kesalahan				
Ease of Learning	10	Saya mempelajari penggunaan aplikasi OVO dengan cepat				
	11	Saya mudah mengingat bagaimana cara menggunakan aplikasi OVO				
Satisfaction	12	Saya puas dengan aplikasi OVO				
	13	Aplikasi OVO sangat menyenangkan untuk digunakan				
	14	Cara kerja aplikasi OVO sudah seperti yang saya inginkan				
	15	Aplikasi OVO luar biasa				
	16	Aplikasi OVO sangat nyaman ketika digunakan				

Adapun rumus persamaan yang digunakan untuk menghitung tingkat *usability* menggunakan USE Questionnaire [3] adalah sebagai berikut:

$$k(\%) = \frac{s \times y \times d}{s \times y \times ha} \times 100\%$$

$$= \frac{\text{skor usability Pengukuran}}{\text{skor usability Maksimal}} \times 100\%$$

Keterangan:

Pk(%) : Tingkat *Usability* dalam persen
 s : Skor skala

y : Jumlah pernyataan
 d : Jumlah responden
 ha : Jumlah maksimal

Data yang diperoleh kemudian dikonversi berdasarkan tabel kategori kelayakan pada Tabel 3.

Tabel 3: Kategori Kelayakan Angka (%) Klasifikasi [3]

Angka (%)	Klasifikasi
< 21	Sangat Tidak Layak
21 – 40	Tidak Layak
41 – 60	Cukup
61 – 80	Layak
81 - 100	Sangat Layak

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk dapat mengetahui kelayakan pada butir-butir pernyataan. Suatu kuesioner dilakukan uji validitas ketika pernyataan pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut [7]. Pengukuran uji validitas dalam penelitian ini ialah corellate bivariate pearson R tabel dengan $n(400) = 0.098$, Hal tersebut dijelaskan dengan jumlah responden sebanyak 400 orang, sehingga terlihat nilai r tabel sebesar 0,098 dan dapat disimpulkan jika r hitung lebih besar dari r tabel alat hitung dinyatakan valid begitu juga sebaliknya jika r hitung lebih kecil dari r table maka alat ukur dinyatakan tidak valid. Hasil uji validitas kuesioner dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4: Hasil Uji Validitas Kuesioner

No Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0.688	0.098	Valid
2	0.512	0.098	Valid
3	0.717	0.098	Valid
4	0.683	0.098	Valid
5	0.724	0.098	Valid
6	0.740	0.098	Valid
7	0.724	0.098	Valid
8	0.611	0.098	Valid
9	0.567	0.098	Valid
10	0.686	0.098	Valid
11	0.750	0.098	Valid
12	0.771	0.098	Valid
13	0.753	0.098	Valid
14	0.711	0.098	Valid
15	0.663	0.098	Valid
16	0.767	0.098	Valid

Uji Reliabilitas

Reliabilitas berhubungan dengan derajat konsistensi dan keseimbangan data atau temuan [8]. Uji reliabilitas adalah untuk mengetahui konsistensi dari alat ukur yang dapat digunakan, dan untuk

menjaga konsistensi saat melakukan pengukuran ulang, dan untuk mencari jawaban dari narasumber, apakah dapat diolah lebih lanjut. Hasil yang di dapatkan dari uji reliabilitas bisa dilihat dari nilai koefisien Croanbach’s Alpha. Untuk mengetahui tinggi rendahnya reliabilitas instrument digunakan kategori yang dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5: Tingkat Reliabilitas Cronbach’s Alpha

Interval Reliabilitas	Kategori
0,80<r11<1,00	Reliabilitas Sangat Tinggi
0,60<r11<0,80	Reliabilitas Tinggi
0,40<r11<0,60	Reliabilitas Sedang
0,20<r11<0,40	Reliabilitas Rendah
0,00<r11<0,20	Tidak Reliabilitas

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS, didapatkan hasil koefisien Croanbach’s Alpha seperti terlihat pada Tabel 6.

Tabel 6: Hasil uji realibilitas kuesioner

Cronbach's Alpha	N of Items
.925	16

Uji reliabilitas dilakukan dengan cara menginput data yang didapatkan dari hasil jawaban pernyataan yang bernilai valid yang berjumlah 16 dan menghasilkan Cronbach’s Alpha sebesar 0,925. Karena nilai Cronbach’s Alpha berada range $0,80 < r_{11} < 1,00$, Maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas diatas, dapat disimpulkan bahwa ke-16 pertanyaan yang digunakan menunjukkan bahwa reliabilitas dari kuisisioner berada pada tingkatan yang sangat tinggi. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa komponen dan jawaban dari kuesioner dapat dinyatakan reliabel sehingga pengolahan data dapat dilanjutkan karena telah memenuhi kriteria.

Analisis Usability Testing

Setelah mengolah data terlebih dahulu, hal yg perlu dilakukan adalah menganalisis hasil angket. Pengolahan data dilakukan setelah diperoleh hasil uji kelayakan yaitu uji validitas dan reliabilitas sesuai ketentuan. Setelah dilakukan penyebaran 16 pernyataan dalam kuisisioner kepada 400 responden, maka selanjutnya dilakukan perekapan terhadap hasil kuisisioner. Penilaian dilakukan menggunakan skala likert dengan skala 1 sampai 4 yaitu SS (1), S (2), TS (3), dan STS (4). Hasil rekap tersebut dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7: Hasil rekapitulasi kuesioner

Faktor	No	Pernyataan	Nilai
Usefulness	1	Aplikasi OVO membantu saya menjadi lebih efektif	3.27
	2	Aplikasi OVO membantu saya menjadi lebih produktif	2.84
	3	Aplikasi OVO sangat berguna	3.3
	4	Aplikasi OVO dapat menghemat waktu saya saat menggunakannya	3.28
TOTAL Usefulness			12.69
Ease of Use	5	Aplikasi OVO mudah digunakan	3.31
	6	Aplikasi OVO sederhana untuk digunakan	3.30
	7	Aplikasi OVO bersifat user friendly	3.17
	8	Saya bisa menggunakan aplikasi OVO tanpa intruksi tertulis	3.10
Ease of Use	9	Saya dapat melakukan recovery dengan cepat dan mudah ketika membuat kesalahan	2.75
	TOTAL Ease of Use		
Ease of Learning	10	Saya mempelajari penggunaan aplikasi OVO dengan cepat	3.28
	11	Saya mudah mengingat bagaimana cara menggunakan aplikasi OVO	3.37
TOTAL Ease of Learning			6.65
Satisfaction	12	Saya puas dengan aplikasi OVO	3.18
	13	Aplikasi OVO sangat menyenangkan untuk digunakan	3.17
	14	Cara kerja aplikasi OVO sudah seperti yang saya inginkan	2.98
	15	Aplikasi OVO luar biasa	2.99
16	Aplikasi OVO sangat nyaman ketika digunakan	3.18	
TOTAL Satisfaction			15.5
TOTAL Keseluruhan			50.47

Pengukuran *USE Questionnaire* Secara Keseluruhan

Untuk mendapatkan hasil dari penelitian ini, maka pengukuran secara keseluruhan dapat diperhitungkan berikut ini.

$$(PK) = \frac{50.47 \times 400}{4 \times 16 \times 400} = \frac{20188}{25600} = 78.86\%$$

Berdasarkan perhitungan di atas tingkat *usability Electronic Money OVO* yang didapatkan sebesar 78.86%. Menurut tabel 3 angka tersebut termasuk ke dalam kategori yang layak.

Pengukuran *USE Questionnaire* Pada Aspek Kegunaan (*Usefulness*)

Pada aspek kegunaan diperlukan untuk mengukur sejauh mana produk memungkinkan para pengguna mencapai tujuannya dapat dihitung sebagai berikut.

$$(PK1) = \frac{12.69 \times 400}{4 \times 4 \times 400} = \frac{5076}{6400} = 79.31\%$$

Berdasarkan perhitungan di atas tingkat *usability* dengan menggunakan metode *USE Questionnaire* untuk kebergunaan (*usefulness*) *Electronic Money OVO* adalah sebesar 79.31%. Dengan nilai tersebut maka tingkat *usability* dalam variabel *Usefulness* untuk *Electronic Money OVO* masuk ke dalam tingkat layak. Hal itu bisa diartikan bahwa *electronic money OVO* memiliki kegunaan yang sangat layak untuk pelanggan dalam menyampaikan informasi. Salah satunya memberikan informasi mengenai transaksi yang dilakukan.

Pengukuran *USE Questionnaire* Pada Aspek Kemudahan Kegunaan (*Ease of Use*)

Pada aspek kemudahan diperlukan untuk mengukur seberapa jauh kemudahan penggunaan bagi para pengguna dan dapat dihitung sebagai berikut.

$$(PK2) = \frac{15.63 \times 400}{4 \times 5 \times 400} = \frac{6525}{8000} = 81.56\%$$

Berdasarkan perhitungan di atas tingkat *usability* dengan menggunakan metode *USE Questionnaire* untuk kemudahan penggunaan (*Easy of Use*) *Electronic Money OVO* adalah sebesar 81.56%. Dengan nilai tersebut maka tingkat *usability* dalam variabel *Easy of Use* untuk *Electronic Money OVO* masuk ke dalam tingkat sangat layak. Hal itu bisa diartikan bahwa *electronic money OVO* memiliki kemudahan penggunaan yang sangat layak untuk pelanggan. Salah satunya dengan dimudahkannya untuk melakukan transaksi pembayaran atau isi ulang.

Pengukuran *USE Questionnaire* Pada Aspek Kemudahan Mempelajari (*Ease of Learning*)

Pada aspek kemudahan diperlukan untuk mengukur seberapa jauh kemudahan mempelajari bagi para pengguna dan dapat dihitung sebagai berikut.

$$(PK3) = \frac{6.65 \times 400}{4 \times 2 \times 400} = \frac{2660}{3200} = 83.12\%$$

Berdasarkan perhitungan di atas tingkat *usability* dengan menggunakan metode *USE Questionnaire* untuk kemudahan mempelajari (*Easy of Learning*) *Electronic Money OVO* adalah sebesar 83.12%. Dengan nilai tersebut maka tingkat *usability* dalam variabel *Easy of Learning* untuk *Electronic Money OVO* masuk ke dalam tingkat layak. Hal itu bisa diartikan bahwa *electronic money OVO* memiliki kepuasan yang sangat layak yang dibutuhkan oleh pelanggan.

Pengukuran *USE Questionnaire* Pada Aspek Kepuasan (*Satisfaction*)

Pada aspek kepuasan diperlukan untuk mengukur persepsi pengguna, perasaan, pendapat pengguna,

dan dapat dihitung sebagai berikut.

$$(PK4) = \frac{15.5 \times 400}{4 \times 5 \times 400} = \frac{6200}{8000} = 77.50\%$$

Berdasarkan perhitungan di atas tingkat *usability* dengan menggunakan metode *USE Questionnaire* untuk Kepuasan (*Satisfaction*) *Electronic Money* OVO adalah sebesar 77.5%. Dengan nilai tersebut maka tingkat *usability* dalam variabel *Satisfaction* untuk *Electronic Money* OVO masuk ke dalam tingkat sangat layak. Hal itu bisa diartikan bahwa *electronic money* OVO memiliki aspek kepuasan penggunaan yang baik untuk mendapatkan informasi. Salah satunya pengguna dapat dengan mudah menghafal cara penggunaan OVO dan cara kerja aplikasi OVO sudah sesuai dengan keinginan para pelanggan.

Penutup

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut. Keempat variabel ketersediaan memiliki nilai persentase, yaitu: (1) Variabel *Usefulness* dengan persentase 79,31%, (2) Variabel *Ease of use* dengan persentase sebesar 81,56%, (3) Variabel *Ease of learning* dengan persentase 83,12%, dan (4) Variabel *Satisfaction* dengan persentase 77,5%. Pengukuran aspek *usability* secara keseluruhan menghasilkan nilai persentase sebesar 78,86% yang menunjukkan bahwa hasil pengukuran *usability* pada Aplikasi OVO memiliki nilai yang “sangat layak”.

Daftar Pustaka

- [1] Nurits Nadia Khafiyah, “Pengaruh Persepsi Mahasiswa Mengenai Uang Elektronik Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi OVO”, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2019.
- [2] Jakob Nielsen, “Usability 101: Introduction to Usability”, di akses daring <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>, pada 20 Juni 2020.
- [3] Gita Indah Marthasari & Nur Hayatin, “Analisis Usability Terhadap Sistem Lective Gegulang Berbasis USE Questionnaire”, Prosiding Seminar Teknologi dan Rekayasa (SENTRA), No. 3. 2017.
- [4] Sigal Tifferet and Ram Herstein, “Gender differences in brand commitment, impulse buying, and hedonic consumption”, *The journal of Product and Brand Management* 21 (3), pp:176-182, DOI:10.1108/10610421211228793, May 2012.
- [5] A. B. Ekeng, F.L. Lifu and F. A . Asinya,” Effect of Demographic Characteristics on Consumer Impulse Buying Among Consumers of calabar Municipality, Cross River State”, *Academic Research International*, 2012.
- [6] A. Lund, “Measuring Usability With USE Questionnaire”, di akses daring https://www.researchgate.net/publication/23786746_Measuring_Usability_with_he_USE_Questionnaire, pada 20 Juni 2020.
- [7] Sugiyono, “Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D”, Alfabeta, Bandung, 2013.
- [8] Sugiyono, “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D”, Alfabeta, Bandung, 2018.