

# Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi *Mobile Payment* Menggunakan *Usability Testing* dan *User Experience Questionnaire* (UEQ) (Studi Kasus : Aplikasi GoPay dan OVO)

Intan Cahyani dan Rangga Sanjaya

Sistem Informasi, ARS University  
Jl. Sekolah Internasional no 1-2, Antapani Bandung  
E-mail : icahyai09@gmail.com, rangga@ars.ac.id

## Abstrak

*Mobile Payment* ialah teknologi *fintech* yang memberikan kemudahan bagi masyarakat terhadap kegiatan bertransaksi yang bersifat non-tunai, sehingga dalam melakukan pembayaran menjadi lebih praktis, nyaman serta efisien. Sebagian masyarakat mengetahui *mobile payment* atau uang elektronik dapat digunakan untuk membayar berbagai macam transaksi yang sudah tersedia di berbagai *merchant*. Beberapa aplikasi yang mendukung adanya teknologi *mobile payment* yaitu GoPay dan OVO. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk membandingkan dua aplikasi *mobile payment* yang memiliki fungsi serta proses bisnis yang sama dari aspek pengalaman pengguna. Pada penelitian ini menggunakan 2 metode yaitu pengujian tingkat kegunaan menggunakan metode *Usability Testing* dengan melakukan penyebaran kuisioner *System Usability Scale* (SUS) serta metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang merupakan alat bantu mengukur pengolahan data hasil kuisioner berdasarkan pengalaman pengguna. Metode UEQ memiliki 6 skala yaitu : *attractiveness*, *efficiency*, *perspicuity*, *dependability*, *stimulation* dan *novelty*, yang dibagikan kepada responden yang mempunyai latar belakang dan usia yang berbeda-beda. Selanjutnya, dari hasil kedua pengujian secara subjektif, responden cenderung memberikan hasil positif pada kedua aplikasi serta nilai rata-rata untuk *Usability Testing* berada pada level *Margin-Hight* dan pada metode UEQ berada pada level positif (*good*). Lalu dari kedua aplikasi tersebut GoPay lebih unggul dari OVO karena memperoleh nilai rata-rata lebih tinggi pada kedua metode.

**Kata kunci** : Pengalaman pengguna, *Mobile Payment*, *System Usability Scale*, UEQ, *Usability Testing*

## Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi yang di dukung dengan adanya dorongan revolusi internet menjadi bagian yang tidak bisa lepas dalam kehidupan sehari-hari bagi masyarakat. Dengan semakin meningkatnya aktivitas manusia, perlu adanya alat bantu yang efisien dan praktis agar memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi manusia dalam melakukan berbagai macam aktivitas sehari-hari. Salah satu yang terdampak oleh perkembangan teknologi informasi yaitu bidang keuangan. Adanya perkembangan teknologi informasi ini dimanfaatkan oleh organisasi untuk mencapai tujuan peningkatan efektivitas dan efisiensi sumber daya yang dimiliki. Begitu pula dengan inovasi teknologi informasi dibidang keuangan dimanfaatkan untuk

mempermudah masyarakat dalam mengakses produk atau layanan keuangan dimanapun, kapanpun dengan cepat, mudah, dan aman [1].

Melalui pemanfaatan teknologi informasi, *financial technology* telah muncul dan berkembang atau disingkat dengan sebutan *FinTech* sebagai teknologi baru bagi lembaga keuangan perbankan. Transaksi keuangan yang termasuk dalam layanan *FinTech* termasuk pengiriman, investasi, penjualan, peminjaman, pembayaran, perencanaan, dan keuangan [2]. *Fintech* merupakan hasil gabungan teknologi dengan jasa keuangan yang mengubah model bisnis tunai menjadi non-tunai serta dapat mengubah sistem pembayaran di masyarakat dan membantu perusahaan menekan biaya yang terlalu tinggi [3] .

Tujuan dari adanya *fintech* yaitu untuk mem-

bantu memaksimalkan penggunaan teknologi agar lebih mudah, nyaman dan efisien. Hal ini yang menjadikan cikal bakal dikeluarkannya *mobile payment*. Adanya *financial technology* dalam bentuk *mobile payment* yang merujuk pada uang elektronik berbasis *server*, sistem pembayaran ini telah berkembang yang semula hanya menggunakan transaksi tunai atau kartu debit dan kredit saat ini telah meluas dengan pembayaran baru melalui *smartphone*. Banyaknya minat masyarakat dalam bertransaksi secara online membuat para pelaku bisnis mengeluarkan berbagai aplikasi *financial technology* dalam bentuk *mobile payment*. Banyaknya minat masyarakat dalam bertransaksi secara online membuat para pelaku bisnis mengeluarkan berbagai aplikasi *financial technology* dalam bentuk *mobile payment*.

Dapat dikatakan berhasilnya suatu produk yaitu apabila produk tersebut dapat memenuhi kebutuhan pengguna serta menimbulkan kepuasan bagi pengguna berdasarkan pengalaman pengguna sendiri. Pengalaman pengguna berasal dari pikiran dan perasaan pengguna tentang suatu produk atau layanan, serta menjadikan pengalaman pengguna bersifat subjektif. Dengan demikian, pengalaman pengguna dapat dilihat dengan pengujian yang lainnya untuk menghasilkan penilaian yang objektif dari pengguna pada saat berinteraksi secara langsung dengan suatu produk atau layanan yang digunakan [4].

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, penulis ingin mengetahui dan membandingkan dari hasil dua aplikasi *mobile payment* yang memiliki karakteristik serta proses bisnis yang sama dari sisi kegunaan serta berdasarkan dari sisi pengalaman pengguna. Maka dari itu pada penelitian ini menggunakan aplikasi GoPay dan OVO sebagai media perbandingan, hal ini dikarenakan kedua aplikasi tersebut memiliki proses bisnis yang sama serta merupakan aplikasi *mobile payment* paling banyak digunakan di Indonesia dan merupakan pesaing bisnis secara langsung dipasar.

GoPay berdiri di bawah naungan PT Dompet Anak Bangsa, bagian anak usaha dari PT Aplikasi Karya Anak Bangsa, dan beroperasi sebagai operator uang elektronik atas izin dari Bank Indonesia No. 16/98/DKSP pertanggal 17 Juni 2014 [5]. GoPay merupakan layanan *mobile payment* berupa uang elektronik yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran keuangan pada aplikasi Gojek, GoPay sendiri sebelumnya disebut *Go wallet* yang merupakan salah satu dompet digital dengan fungsi untuk menyimpan Gojek kredit yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran pada setiap layanan yang ada dalam aplikasi Gojek [6].

OVO merupakan aplikasi *mobile payment* atau dapat disebut juga dengan dompet digital yang menawarkan berbagai macam transaksi pada sejumlah mitra OVO. Aplikasi OVO berada dibawah naungan PT. Visionet Internasional yang dirilis

pada bulan Maret tahun 2017, serta dirancang untuk menjadi aplikasi open platform [7].

Pada penelitian ini menggunakan 2 metode analisis yaitu melakukan pengujian kegunaan dengan menyebarkan kuesioner SUS serta metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang merupakan alat bantu mengukur pengolahan data hasil kuisoneer berdasarkan pengalaman pengguna.

*User Experience Questionnaire* (UEQ) adalah kuesioner yang dapat memberikan sebuah penilaian secara cepat. Kuesioner dapat memberikan cara yang sederhana dan mampu dengan cepat untuk mengekspresikan perasaan, kesandan sikap pengguna yang akan muncul ketika sedang menggunakan sebuah produk [8].

Terdapat 6 skala dengan total 26 elemen yang dikategorikan berdasarkan skala-skala pengukuran yang terdapat pada UEQ. Skala-skala *User Experience* dalam kuesioner, yaitu:

1. *Attractiveness* (Daya Tarik)
2. Kesan pengguna terhadap produk, seberapa menarik suatu produk secara persepsi keseluruhan, apakah pengguna suka atau tidak menyukai produk tersebut.
3. *Perspiciuity* (Kejelasan) Seberapa mudah suatu produk digunakan oleh pengguna.
4. *Efficiency* (Efisiensi) Seberapa cepat dan efisien produk saat digunakan oleh pengguna, serta apakah antarmuka pengguna terlihat terorganisir.
5. *Dependability* (Ketepatan) Apakah interaksi dapat dikendalikan oleh pengguna ?
6. *Stimulation* (Stimulasi) Seberapa baik suatu produk memotivasi pengguna. Apakah produk tersebut menarik dan menyenangkan saat digunakan? Apakah pengguna merasa termotivasi untuk terus menggunakan produk ?
7. *Novelty* (Kebaruan) Seberapa inovatif suatu produk.

Menurut Bauer (2010) mendefinisikan bahwa usability testing sebagai berikut, "*Usability testing has traditionally meant testing for efficiency, ease of learning, and the ability to remember how to perform interactive tasks without difficulty or errors*". Atau bisa dikatakan bahwa usability testing digunakan untuk mengukur efisiensi, kemudahan dipelajari, dan kemampuan untuk mengingat bagaimana berinteraksi tanpa kesulitan atau kesalahan. *Usability testing* dapat mengungkapkan masalah yang dialami pengguna saat menggunakan produk dalam keadaan yang sesungguhnya [9].

Terdapat beberapa komponen berkualitas yang ada dalam *usability* diantaranya [10]:

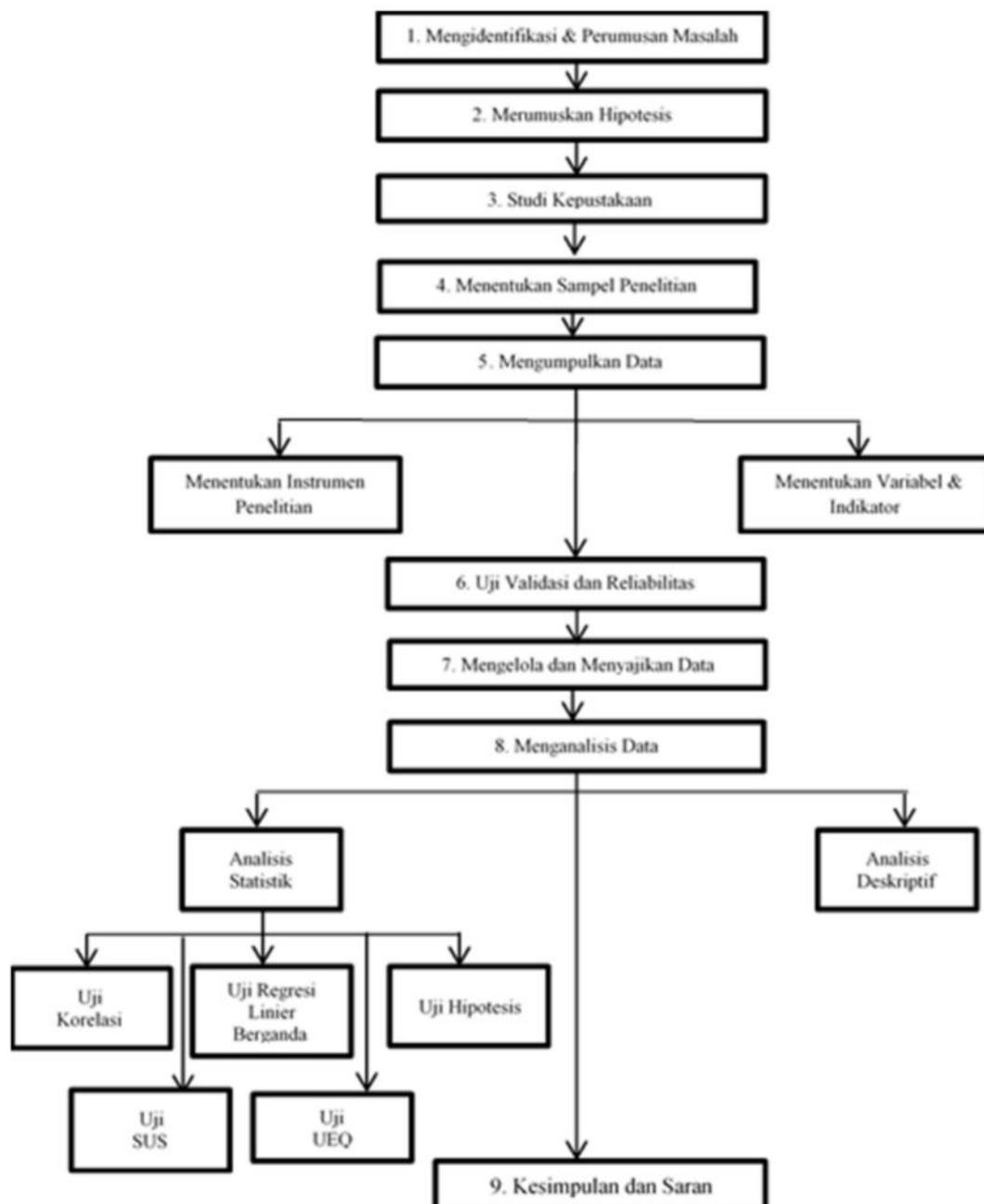
1. *Learnability* (Kemudahan) tingkat kesuksesan pengguna dalam menggunakan sistem saat pertama kali menggunakannya.

2. *Efficiency* (Efisiensi) seberapa cepat pengguna dapat menyelesaikan sebuah tugas setelah diberikan kesempatan untuk mempelajari sebuah sistem.
3. *Memorability* (Mudah diingat) kemudahan pengguna dalam mendapatkan kembali kemahiran ketika menggunakan sebuah sistem setelah beberapa waktu tidak menggunakannya.
4. *Errors* (Kesalahan dan Keamanan) seberapa banyak kesalahan yang dilakukan ketika menggunakan sistem, dan seberapa mudah saat memperbaiki kesalahan yang dibuat se-

belumnya.

5. *Satisfaction* (Kepuasan) bebas dari rasa tidak nyaman serta sikap positif yang diberikan pengguna dari layanan yang diberikan oleh sistem yang digunakan sehingga pengguna dapat memahaminya.

*System Usability Scale* (SUS) yaitu kuesioner yang dikembangkan oleh John Brooke tahun 1986. SUS merupakan salah satu metode evaluasi yang digunakan untuk melihat usability dari sebuah produk perangkat lunak. SUS terdiri atas 10 komponen pertanyaan dengan 5 opsi jawaban, dimulai dari sangat setuju sampai sangat tidak setuju [11].



Gambar 1: Tahapan Penelitian

## Metodologi Penelitian

Penelitian ini akan dimulai dengan mengidentifikasi dan merumuskan masalah mengenai pengaruh aplikasi *mobile payment* yaitu GoPay dan OVO bagi pengguna, serta tingkat kepuasan aplikasi tersebut berdasarkan pengalaman pengguna (lihat Gambar 1). Lalu tahapan berikutnya menentukan hipotesis guna membantu jalan pikir penulis agar mencapai hasil yang ingin dicapai pada penelitian. Selanjutnya studi kepustakaan dengan mencari literatur yang akan membahas mengenai semua dasar teori yang akan digunakan untuk mendukung penelitian. Kemudian menentukan populasi dan sampel, mengumpulkan data dapat berupa kuesioner yang disebar kepada pengguna aplikasi GoPay dan OVO, uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan untuk mengukur tingkat ketepatan instrumen penelitian yang digunakan. Lalu mengolah dan menyajikan data, menganalisis data, data yang telah diolah dan disajikan kemudian dilakukan penganalisisan lebih lanjut untuk menghasilkan data hasil yang lebih baik dengan menggunakan alat-alat analisis. Yang terakhir mengambil kesimpulan dan saran dari hasil data yang diolah dan dianalisis yang mengacu pada hipotesis yang telah dibuat.

Populasi dalam penelitian ini merupakan pengguna dari aplikasi *mobile payment* yaitu GoPay dan OVO. Teknik yang digunakan adalah pendekatan *convenience sampling* dengan menggunakan rumus *lameshlow* seperti rumus 1, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 responden.

$$n = \frac{Z_1 - a/2P(1 - P)}{d^2} \quad (1)$$

Dimana:

n = Jumlah Sampel

z = Skor z pada kepercayaan 95%=1,96

p = maksimal estimas = 0,5

d = alpa (0,10) atau sampling=10%

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner atau angket yang disusun berdasarkan pada konstruksi yang telah disusun yaitu dengan menggunakan metode *Usability Testing* dan *User Experience Questionnaire* (UEQ). Angket yang digunakan mengacu pada model skala likert. Lalu untuk mengukur tingkat validitas dan reliabilitas instrumen dilakukan pengujian terhadap 100 responden.

Setelah diperoleh data dari kuisisioner yang disebar kepada 100 responden, maka langkah selanjutnya Uji validitas dengan menggunakan korelasi *product moment* serta mengacu pada *Corrected Item-Total Correlation* menggunakan SPSS. Apabila nilai koefisien korelasi mempunyai taraf signifikansi < 0,05 ( $\alpha=5\%$  atau r hitung > r tabel (tingkat kepercayaan 95%  $\alpha=5\%$ )) maka item pertanyaan yang digunakan dalam instrumen tersebut valid.

Selanjutnya uji reliabilitas yaitu tingkat atau derajat konsistensi dari suatu instrumen. Dalam penelitian ini uji reliabilitas menggunakan rumus alpha dengan r tabel *Product Moment*. Instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel jika nilai alpha lebih besar dari nilai r tabel.

Selanjutnya dilakukan uji prasyarat analisis, pada pengujian ini dilakukan uji normalitas untuk melihat apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak. Normalitas data dapat dilihat dengan menggunakan uji normalitas Kolmogorov-Smirnov dalam aplikasi SPSS. Lalu uji multikolinearitas, uji ini bertujuan untuk melihat apakah dalam model regresi memiliki korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen. Selanjutnya uji heteroskedastisitas, uji ini dilakukan untuk dapat menguji dalam suatu model regresi terjadi ketidak samaan variance dari residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lainnya.

Tabel 1: Kuesioner SUS [6]

No	Komponen	STS	TS	N	S	SS
1	Saya berfikir akan menggunakan sistem ini lagi					
2	Saya merasa sistem ini rumit untuk digunakan					
3	Saya merasa sistem ini mudah digunakan					
4	Saya membutuhkan bantuan orang lain dalam menggunakan sistem ini					
5	Saya merasa fitur-fitur sistem ini berjalan dengan semestinya					
6	Saya merasa ada yang banyak tidak cocok dengan sistem ini					
7	Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan sistem ini dengan cepat					
8	Saya merasa sistem ini membingungkan					
9	Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan sistem ini					
10	Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan sistem ini					

Kemudian ada uji autokorelasi, uji ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui ada tidaknya ko-

relasi antar variabel pengganggu (residual) pada periode t dengan kesalahan pada periode t-1 (sebelumnya). Selanjutnya regresi linear berganda, analisis ini dilakukan untuk menguji pengaruh variabel bebas dengan variabel terikat.

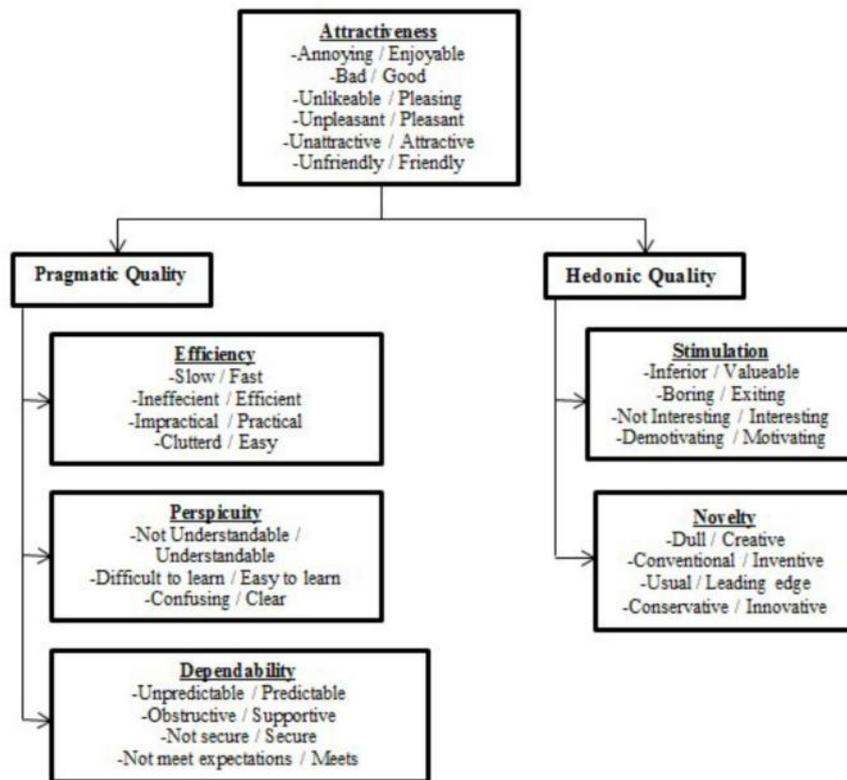
Lalu yang terakhir uji hipotesis, yang bertujuan untuk menetapkan suatu dasar dan menentukan keputusan terhadap asumsi yang telah dibuat apakah akan diterima atau di tolak dengan mengumpulkan bukti berupa data-data dari pernyataan tersebut.

Pengujian hipotesis dilakukan berdasarkan Uji F dan Uji T, berdasarkan hipotesis yang sudah ditentukan ada H0 dan Ha yang akan diuji, apakah terdapat hubungan yang signifikan antara variabel

X dengan variabel Y. Berdasarkan ketentuan pengujian jika nilai thitung > dari ttabel maka H0 ditolak dan Ha diterima berdasarkan pengambilan keputusan dari hipotesis yang sudah dibuat.

Pengujian *Usability Testing* dengan kuesioner *System Usability Scale*, pengujian ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner SUS kepada pengguna aplikasi GoPay dan OVO. Tabel 1 adalah bentuk pertanyaan kuesioner SUS untuk menilai *usability*:

Untuk penelitian secara subjektif menggunakan kuesioner UEQ dengan parameter penelitian yang berasal dari 6 skala yang terdiri dari 26 item pernyataan seperti pada Gambar 2.



Gambar 2: Diagram Skala UEQ [6]

## Hasil dan Pembahasan

### Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur apakah instrumen penelitian benar-benar dapat mengukur konstruk yang digunakan. Dalam penelitian ini proses pengolahan uji validitas dilakukan kepada 100 responden pengguna aplikasi *mobile payment* yang terbagi menjadi 46 responden pengguna aplikasi GoPay dan 54 responden pengguna aplikasi OVO berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebar dengan menggunakan *Metode Usability Testing* dan *User Experience Questionnaire (UEQ)*. Data

dinyatakan valid apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , dan data dinyatakan tidak valid apabila  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ . Pada tabel *r product moment*, jika jumlah responden 46 untuk aplikasi GoPay maka r diperoleh sebesar 0,291 dan untuk aplikasi OVO dengan jumlah responden 54 r diperoleh sebesar 0,279 dengan taraf signifikansi 5%. Berdasarkan hasil uji instrumen yang telah dilaksanakan diperoleh hasil uji validitas instrumen penelitian dan disajikan pada Tabel 2. Dapat dilihat pada Tabel 2, hasil uji validitas aplikasi GoPay dengan usability testing seluruh variabel X dan Y dinyatakan valid karena nilai korelasi > dari r tabel.

Tabel 2: Hasil Uji Validitas GoPay (Usability Testing)

Pertanyaan	Corrected Item-Total Correlation	Simbol	rTabel Product Moment	Kesimpulan
SUS_LB1	0.572	>	0.291	Valid
SUS_LB2	0.448	>	0.291	Valid
SUS_EF1	0.495	>	0.291	Valid
SUS_EF2	0.515	>	0.291	Valid
SUS_MO 1	0.382	>	0.291	Valid
SUS_MO 2	0.522	>	0.291	Valid
SUS_ER1	0.39	>	0.291	Valid
SUS_ER2	0.396	>	0.291	Valid
SUS_SF1	0.562	>	0.291	Valid
SUS_SF2	0.518	>	0.291	Valid
SUS_YU1	0.484	>	0.291	Valid
SUS_YU2	0.434	>	0.291	Valid

Tabel 3: Hasil Uji Validitas OVO (Usability Testing)

Pertanyaan	Corrected Item-Total Correlation	Simbol	rTabel Product Moment	Kesimpulan
SUS_LB1	0.3	>	0.279	Valid
SUS_LB2	0.353	>	0.279	Valid
SUS_EF1	0.666	>	0.279	Valid
SUS_EF2	0.397	>	0.279	Valid
SUS_MO1	0.582	>	0.279	Valid
SUS_MO2	0.356	>	0.279	Valid
SUS_ER1	0.53	>	0.279	Valid
SUS_ER2	0.536	>	0.279	Valid
SUS_SF1	0.432	>	0.279	Valid
SUS_SF2	0.368	>	0.279	Valid
SUS_YU1	0.291	>	0.279	Valid
SUS_YU2	0.316	>	0.279	Valid

Dapat dilihat pada Tabel 3, hasil uji validitas aplikasi OVO dengan usability testing seluruh variabel X dan Y dinyatakan valid karena nilai korelasi > dari r tabel.

Tabel 4: Hasil Uji Validitas GoPay (UEQ)

Pertanyaan	Corrected Item-Total Correlation	Simbol	rTabel Product Moment	Kesimpulan
UEQ_ATR1	0.351	>	0.291	Valid
UEQ_ATR2	0.368	>	0.291	Valid
UEQ_ATR3	0.31	>	0.291	Valid
UEQ_ATR4	0.391	>	0.291	Valid
UEQ_ATR5	0.404	>	0.291	Valid
UEQ_ATR6	0.393	>	0.291	Valid
UEQ_EF1	0.314	>	0.291	Valid
UEQ_EF2	0.378	>	0.291	Valid
UEQ_EF3	0.383	>	0.291	Valid
UEQ_EF4	0.388	>	0.291	Valid
UEQ_PC1	0.315	>	0.291	Valid
UEQ_PC2	0.322	>	0.291	Valid
UEQ_PC3	0.356	>	0.291	Valid
UEQ_PC4	0.332	>	0.291	Valid
UEQ_DP1	0.327	>	0.291	Valid
UEQ_DP2	0.355	>	0.291	Valid
UEQ_DP3	0.348	>	0.291	Valid
UEQ_DP4	0.351	>	0.291	Valid
UEQ_SM1	0.391	>	0.291	Valid
UEQ_SM2	0.358	>	0.291	Valid
UEQ_SM3	0.337	>	0.291	Valid
UEQ_SM4	0.365	>	0.291	Valid
UEQ_NV1	0.37	>	0.291	Valid
UEQ_NV2	0.39	>	0.291	Valid
UEQ_NV3	0.37	>	0.291	Valid
UEQ_NV4	0.367	>	0.291	Valid
UEQ_US1	0.345	>	0.291	Valid
UEQ_US2	0.342	>	0.291	Valid

Dapat dilihat pada Tabel 4, hasil uji validitas aplikasi GoPay dengan metode UEQ seluruh variabel X dan Y dinyatakan valid karena nilai korelasi > dari r tabel.

Tabel 5: Hasil Uji Validitas OVO (UEQ)

Pertanyaan	Corrected Item-Total Correlation	Simbol	rTabel Product Moment	Kesimpulan
UEQ_ATR1	0.364	>	0.279	Valid
UEQ_ATR2	0.342	>	0.279	Valid
UEQ_ATR3	0.524	>	0.279	Valid
UEQ_ATR4	0.534	>	0.279	Valid
UEQ_ATR5	0.547	>	0.279	Valid
UEQ_ATR6	0.358	>	0.279	Valid
UEQ_EF1	0.299	>	0.279	Valid
UEQ_EF2	0.552	>	0.279	Valid
UEQ_EF3	0.67	>	0.279	Valid
UEQ_EF4	0.506	>	0.279	Valid
UEQ_PC1	0.495	>	0.279	Valid
UEQ_PC2	0.479	>	0.279	Valid
UEQ_PC3	0.287	>	0.279	Valid
UEQ_PC4	0.299	>	0.279	Valid
UEQ_DP1	0.349	>	0.279	Valid
UEQ_DP2	0.358	>	0.279	Valid
UEQ_DP3	0.597	>	0.279	Valid
UEQ_DP4	0.52	>	0.279	Valid
UEQ_SM1	0.522	>	0.279	Valid
UEQ_SM2	0.534	>	0.279	Valid
UEQ_SM3	0.544	>	0.279	Valid
UEQ_SM4	0.51	>	0.279	Valid
UEQ_NV1	0.572	>	0.279	Valid
UEQ_NV2	0.516	>	0.279	Valid
UEQ_NV3	<b>0.504</b>	>	<b>0.279</b>	<b>Valid</b>
UEQ_NV4	0.447	>	0.279	Valid
UEQ_US1	0.335	>	0.279	Valid
UEQ_US2	0.357	>	0.279	Valid

Dapat dilihat pada Tabel 5, hasil uji validitas aplikasi OVO dengan metode UEQ seluruh variabel X dan Y dinyatakan valid karena nilai korelasi > dari r tabel.

## Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini uji reliabilitas menggunakan rumus alpha dengan r tabel Product Moment. Instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel jika nilai alpha lebih besar dari nilai r tabel. Berikut ini merupakan kesimpulan hasil dari pengujian reliabilitas:

Tabel 6: Hasil Uji Reliabilitas GoPay (Usability Testing)

Variabel	Cornbach's Alpha	Simbol	rTabel Product Moment (46)	Keterangan
<b>Learnability (XU1)</b>	0.638	>	0.291	Reliabel
<b>Efficiency (XU2)</b>	0.352	>	0.291	Reliabel
<b>Memorability (XU3)</b>	0.448	>	0.291	Reliabel
<b>Errors (XU4)</b>	0.625	>	0.291	Reliabel
<b>Satisfaction (XU5)</b>	0.671	>	0.291	Reliabel
<b>Usability (YU)</b>	0.577	>	0.291	Reliabel

Dari Tabel 6, dapat dilihat bahwa seluruh var-

ial X dan Y pada aplikasi GoPay dengan metode usability testing dinyatakan reliabel karena nilai  $\alpha >$  dari r tabel.

Tabel 7: Hasil Uji Reliabilitas OVO (Usability Testing)

Variabel	Cornbach's Alpha	Simbol	rTabel Product Moment (46)	Keterangan
<b>Learnability (XU1)</b>	0.319	>	0.279	Reliabel
<b>Efficiency (XU2)</b>	0.431	>	0.279	Reliabel
<b>Memorability (XU3)</b>	0.672	>	0.279	Reliabel
<b>Errors (XU4)</b>	0.635	>	0.279	Reliabel
<b>Satisfaction (XU5)</b>	0.538	>	0.279	Reliabel
<b>Usability (YU)</b>	0.634	>	0.279	Reliabel

Dari Tabel 7, dapat dilihat bahwa seluruh variabel X dan Y pada aplikasi OVO dengan metode usability testing dinyatakan reliabel karena nilai  $\alpha >$  dari r tabel.

Tabel 8: Hasil Uji Reliabilitas GoPay (UEQ)

Variabel	Cornbach's Alpha	Simbol	rTabel Product Moment (46)	Keterangan
<b>Attractiveness (XE1)</b>	0.455	>	0.291	Reliabel
<b>Efficiency (XE2)</b>	0.348	>	0.291	Reliabel
<b>Perspicuity (XE3)</b>	0.326	>	0.291	Reliabel
<b>Dependability (XE4)</b>	0.453	>	0.291	Reliabel
<b>Stimulation (XE5)</b>	0.347	>	0.291	Reliabel
<b>Novelty (XE6)</b>	0.356	>	0.291	Reliabel
<b>User Satisfaction (YE)</b>	0.503	>	0.291	Reliabel

Dari Tabel 8, dapat dilihat bahwa seluruh variabel X dan Y pada aplikasi GoPay dengan metode UEQ dinyatakan reliabel karena nilai  $\alpha >$  dari r tabel.

Tabel 9: Hasil Uji Reliabilitas OVO (UEQ)

Variabel	Cornbach's Alpha	Simbol	rTabel Product Moment (54)	Keterangan
<b>Attractiveness (XE1)</b>	0.444	>	0.279	Reliabel
<b>Efficiency (XE2)</b>	0.596	>	0.279	Reliabel
<b>Perspicuity (XE3)</b>	0.428	>	0.279	Reliabel
<b>Dependability (XE4)</b>	0.544	>	0.279	Reliabel
<b>Stimulation (XE5)</b>	0.288	>	0.279	Reliabel
<b>Novelty (XE6)</b>	0.552	>	0.279	Reliabel
<b>User Satisfaction (YE)</b>	0.372	>	0.279	Reliabel

Dari Tabel 9, dapat dilihat bahwa seluruh variabel X dan Y pada aplikasi OVO dengan metode UEQ dinyatakan reliabel karena nilai  $\alpha >$  dari r tabel.

## Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah nilai residual yang dihasilkan berdistribusi normal atau tidak, dengan ketentuan jika hasil olah data normalitas bernilai  $>$  dari 0.05 maka dapat dikatakan data berdistribusi normal, dan jika hasilnya menunjukkan nilai 0.05 atau  $<$  dari 0.05 maka dapat dikatakan data tidak berdistribusi normal. Berikut ini merupakan uji normalitas yang dilakukan menggunakan cara uji One Simple Kolmogorove-Smirnov Test dengan hasil uji normalitas dapat dilihat pada Tabel 10.

Tabel 10: Hasil Uji Normalitas GoPay dan OVO (Usability Testing dan UEQ)

Aplikasi	Metode	Signifikasi	Nilai Asymp. Sig. (2-tailed)
<b>GoPay</b>	Usability Testing	0.05	0,757
<b>OVO</b>	Usability Testing	0.05	0,344
<b>GoPay</b>	UEQ	0.05	0,975
<b>OVO</b>	UEQ	0.05	0,876

Dari hasil uji normalitas pada tabel diatas, menunjukkan nilai signifikansi (Asymp.Sig) lebih dari 0.05 yaitu pada aplikasi GoPay dengan metode usability testing memiliki nilai signifikansi (0.757)  $>$  (0.05), dan pada aplikasi OVO memiliki nilai signifikansi (0.344)  $>$  (0.05). Lalu pada aplikasi GoPay menggunakan UEQ memiliki nilai signifikansi (0.975)  $>$  (0.05), dan pada aplikasi OVO memiliki nilai signifikansi (0.876)  $>$  (0.05). Dapat disimpulkan bahwa dari keempat tabel diatas memiliki nilai residual yang normal.

## Uji Multikolinearitas

Dilakukannya uji multikolinieritas bertujuan untuk melihat atau mengetahui apakah dalam model regresi memiliki korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak memiliki korelasi antar variabel independen.

1. Apabila nilai tolerance  $>$  dari 0.10, maka dapat dikatakan tidak terjadi Multikolinieritas.
2. Apabila nilai tolerance  $<$  atau sama dengan 0.10, maka dapat dikatakan terjadi Multikolinieritas.
3. Apabila nilai VIF  $<$  dari 10, maka dapat dikatakan tidak terjadi Multikolinieritas.

4. Apabila nilai VIF > dari 10, maka dapat dikatakan terjadi Multikolinieritas.

Adapun hasil dari uji Multikolinieritas disajikan pada Tabel 11.

Tabel 11: Hasil Uji Multikolinieritas GoPay dan OVO

Metode	Variabel		Tolerance > 0,10		VIF < 10	
	GoPay	OVO				
Usability Testing	Learnability	0,581	0,524	1,720	1,909	
	Efficiency	0,512	0,475	1,951	2,105	
	Memorability	0,457	0,721	2,187	1,388	
	Errors	0,593	0,579	1,687	1,727	
	Satisfaction	0,458	0,542	2,063	1,845	
	UEQ	GoPay	OVO			
	Attractvemes	0,432	0,150	2,313	6,669	
	Efficiency	0,535	0,215	1,870	4,659	
	Perspicuity	0,615	0,427	1,627	2,340	
	Dependability	0,596	0,242	1,678	4,137	
	Stimulation	0,508	0,206	1,970	4,860	
	Novelty	0,659	0,455	1,518	2,195	

Dari Tabel 11 dapat dilihat bahwa hasil uji multikolinieritas pada aplikasi GoPay dan OVO tidak memiliki korelasi antar variabel independen, karena dari kedua aplikasi dan kedua metode tersebut seluruh variabel X memiliki nilai tolerance > 0,10 dan nilai VIF < 10.

## Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk dapat menguji dalam suatu model regresi terjadi ketidak samaan variance dari residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lainnya. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar Scatterplot, regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas jika :

1. Titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka 0.
2. Titik-titik dan tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja.
3. Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
4. Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas pada aplikasi GoPay dan OVO menggunakan metode usability testing dan UEQ tidak terjadi heteroskedastisitas, karena titik-titik menyebar disekitar angka 0, titik-titik tidak mengumpul diatas atau dibawah saja, penyebaran titik tidak membentuk pola, serta penyebaran titik tidak bergelombang maupun menyempit.

## Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antar variabel

pengganggu (residual) pada periode t dengan kesalahan pada periode t-1 (sebelumnya). Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan uji Durbin-Watson, dengan dasar pengambilan keputusannya yaitu:

1. Jika d lebih kecil dari dL atau > dari (4-dL) maka hipotesis nol ditolak, yang berarti dapat dikatakan terdapat autokorelasi.
2. Jika d terletak diantara dU dan (4-dU), maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak terjadi autokorelasi.
3. Jika d terletak diantara dL dan dU atau diantara (4-dU) dan (4-dL), maka tidak memiliki kesimpulan yang pasti.

Adapun hasil dari uji autokorelasi disajikan pada Tabel 12.

Tabel 12: Hasil Uji Autokorelasi GoPay dan OVO

Metode	Aplikasi	Nilai DW	Nilai dU	Nilai dL	Nilai 4-dU	Nilai 4-dL	Run Test
Usability Testing	GoPay	2,022	1,775	1,298	2,226	2,702	-
	OVO	2,047	1,768	1,367	2,232	2,633	-
UEQ	GoPay	1,817	1,832	1,250	2,168	2,750	0,101
	OVO	1,772	1,815	1,326	2,185	2,674	0,783

Dari Tabel 12 dapat dilihat bahwa pada metode usability testing hasil yang didapat pada aplikasi GoPay dan OVO tidak terjadi autokorelasi, karena pada kedua aplikasi tersebut nilai Durbin-Watson berada diantara dU dan (4-dU). Sedangkan pada metode UEQ nilai yang didapat pada aplikasi GoPay dan OVO tidak memiliki kesimpulan yang pasti karena nilai Durbin-Watson berada diantara nilai dL dan dU, maka dilakukan uji autokorelasi lainnya yaitu Run Test untuk menguatkan hasil dari pengujian sebelumnya. Dengan dasar keputusan jika nilai Asymp.Sig. (2-tailed) > dari 0,05 maka tidak terdapat autokorelasi, dan jika nilai Asymp.Sig. (2-tailed) < 0,05 maka terjadi autokorelasi. Berdasarkan hasil pada Tabel 11, dapat dilihat bahwa pada aplikasi GoPay dan OVO nilai uji run test atau Asymp.Sig. (2-tailed) > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa pada kedua aplikasi tersebut tidak terjadi autokorelasi.

## Analisis Regresi Linier Berganda

Sebelum melihat persamaan regresi berganda, maka terlebih dahulu harus mencari nilai R (Koefisien Korelasi Berganda) dan nilai R2 (Koefisien determinasi). Koefisien determinasi (R-Square) digunakan untuk mengukur seberapa besar kontribusi atau pengaruh yang diberikan variabel bebas terhadap variabel terikat. Tabel 13 adalah nilai korelasi untuk GoPay dan OVO.

Tabel 13: Nilai Korelasi GoPay dan OVO

Metode	Aplikasi	R	R Square	Adjusted R Square
Usability Testing	GoPay	0,798	0,636	0,591
	OVO	0,411	0,169	0,082
UEQ	GoPay	0,625	0,391	0,297
	OVO	0,540	0,292	0,201

Berdasarkan Tabel 13, setelah diperoleh nilai R dan R square pada aplikasi GoPay dan OVO berdasarkan masing-masing metode. Selanjutnya dicari persamaan regresi berganda sebagai berikut  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$

Tabel 14: Regresi Linier Berganda GoPay dan OVO

Metode	Variabel	Koefisien Determinasi	
		GoPay	OVO
Usability Testing	GoPay	3,843	5,597
	OVO	0,549	-0,532
	Learnability	0,342	0,254
	Efficiency	-0,142	-0,010
	Memorability	0,122	0,247
	Errors	-0,268	0,422
UEQ	GoPay	6,532	7,060
	OVO	0,057	0,172
	Attractiveness	-0,054	-0,002
	Efficiency	0,308	0,068
	Perspicuity	-0,149	0,124
	Dependability	-0,012	-0,209
	Stimulation	0,143	0,020
	Novelty		

### Uji F (Uji Signifikansi Simultan)

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis pada Tabel 15 aplikasi GoPay pada metode usability testing diperoleh hasil bahwa variabel kemudahan (learnability), efisiensi (efficiency), mudah diingat (memorability), kesalahan dan keamanan (errors), dan kepuasan (satisfaction) berpengaruh signifikan positif secara simultan terhadap variabel kegunaan (usability) karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai signifikan  $< 0,05$ , sedangkan untuk aplikasi OVO variabel kemudahan (learnability), efisiensi (efficiency), mudah diingat (memorability), kesalahan dan keamanan (errors), dan kepuasan (satisfaction) tidak berpengaruh signifikan positif terhadap variabel kegunaan (usability) karena nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan nilai signifikan  $> 0,05$ . Lalu untuk metode UEQ pada aplikasi GoPay dan OVO diperoleh hasil bahwa variabel daya tarik (attractiveness), efisiensi (efficiency), kejelasan (perspicuity), ketepatan (dependability), stimulasi (stimulation), dan kebaruan (novelty) berpengaruh signifikan positif secara simultan terhadap variabel kepuasan pengguna (user satisfaction) karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai signifikan  $< 0,05$ .

Tabel 15: Hasil Uji F Aplikasi GoPay dan OVO

Metode	Aplikasi	Nilai F	Nilai Sig
Usability Testing	GoPay	13,992	0,000
	OVO	1,952	0,103
UEQ	GoPay	4,173	0,002
	OVO	3,225	0,010

### Uji t (Uji signifikansi Parsial)

Uji signifikansi parameter individual (uji t) dilakukan untuk menguji variabel X terhadap variabel Y. Pengujian ini menggunakan taraf signifikansi 0,05 dari 2 sisi serta membandingkan antara  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Untuk pengujian parameter parsial atau Uji t,  $t_{hitung}$  diambil dari hasil perhitungan uji regresi berganda yang diolah kedalam tabel excel, seperti tampak pada Tabel 16.

Tabel 16: Hasil Uji t Aplikasi GoPay dan OVO

Metode	Variabel	T hitung		Sig	
		GoPa y	OV O y	GoPa y	OV O y
Usability Testing	Learnability	6,336	-	0,000	0,083
	Efficiency	2,927	1,768	0,006	0,309
	Memorability	-1,715	0,070	0,094	0,944
	Errors	1,529	1,387	0,134	0,172
	Satisfaction	-2,494	1,234	0,017	0,223
	UEQ	GoPa y	0,657	1,502	0,515
Usability Testing	Attractiveness	0,558	0,014	0,580	0,989
	Efficiency	3,129	0,768	0,003	0,446
	Perspicuity	-1,559	1,061	0,127	0,294
	Dependability	0,112	-	0,912	0,109
	Stimulation		1,636		
	Novelty	1,861	0,251	0,070	0,803

Tabel 17: tabel Akumulasi Excel

Metode	T tabel			
Usability Testing	GoPay	GoPay	OVO	OVO
	0,025	0,05	0,025	0,05
UEQ	2,021	1,684	2,010	1,677
	2,023	1,685	2,012	1,678

Berdasarkan Tabel 17 dapat dilihat  $t$  tabel yang didapat berdasarkan perhitungan rumus  $t$  tabel dengan signifikansi 0,025 untuk 2 sisi dan 0,05 untuk 1 sisi berdasarkan jumlah responden untuk aplikasi GoPay sebanyak 46 responden dan OVO 54 responden.

Dapat dilihat pula pada Tabel 16 pada aplikasi GoPay dengan metode usability testing bahwa variabel learnability, efficiency berpengaruh signifikan positif secara parsial terhadap variabel usability karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai signifikan  $< 0,05$ , lalu untuk variabel memorability, satis-

faction berpengaruh signifikan negatif secara parsial terhadap variabel usability karena nilai thitung > ttabel pada 1 sisi. dan variabel errors tidak berpegaruh signifikan positif secara parsial terhadap variabel usability karena thitung < ttabel dan nilai signifikan > 0,05. Sedangkan untuk aplikasi OVO dengan usability testing dapat dilihat bahwa variabel learnability berpengaruh signifikan negatif terhadap variabel usability, sedangkan untuk variabel efficiency, memorability, errors, dan satisfavtion tidak berpengaruh positif secara parsial terhadap variabel usability karena nilai thitung < ttabel dan seluruh nilai signifikan tiap variabel pada aplikasi OVO > 0,05.

Lalu pada metode UEQ aplikasi GoPay variabel perspicuity berpengaruh signifikan positif secara parsial terhadap variabel user satisfaction karena nilai thitung > ttabel dan nilai signifikan < 0,05, serta untuk variabel attractiveness, efficiency, dependability, stimulation dan novelty tidak berpengaruh signifikan positif secara parsial terhadap variabel user satisfaction karena nilai thitung < ttabel dan nilai signifikan > 0,05. Sedangkan untuk aplikasi OVO dengan metode UEQ variabel attractiveness, efficiency, perspicuity, dependability, stimulation dan novelty tidak berpengaruh signifikan positif terhadap variabel user satisfaction karena nilai thitung < ttabel dan nilai signifikan > 0,05.

### Perhitungan System Usability Sacle (SUS)

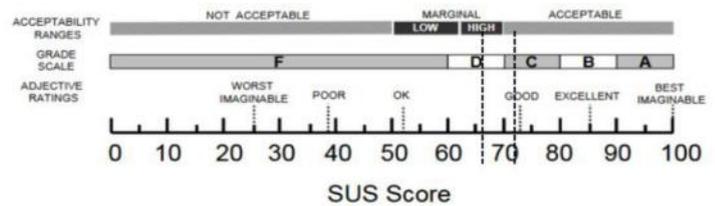
Perhitungan SUS atau dapat dikatakan Skor SUS dapat diperoleh dengan melakukan perhitungan dari hasil kuesioner berdasarkan tanggapan responden menggunakan rumus perhitungan SUS yang teelah ditentukan. Adapun hasil dari rekapitulasi hasil penilaian skor SUS pada Tabel 18.

Tabel 18: Rekapitulasi Hasil Penilaian Skor SUS

N/Responden	Aplikasi Yang Digunakan	Total Skor SUS	Rata-rata Skor SUS
46	GoPay	3055	66
54	OVO	3817	71

Dari Tabel 18 dapat dilihat hasil rekapitulasi perhitungan skor SUS pada aplikasi mobile payment yaitu GoPay dan OVO. Dengan rata-rata skor SUS yang telah didapatkan, maka dapat dijelaskan perhitungan tersebut pada Gambar 3 Nilai Perhitungan Skor SUS. Dari Tabel 18 dapat dilihat bahwa nilai rata-rata skor SUS pada kedua aplikasi, selanjutnya pada Gambar 3 dapat dilihat bahwa hasil rata-rata skor SUS dari kedua aplikasi mobile payment ini menempati level Marginal-Hight pada sisi Acceptability Ranges, lalu untuk Grade Scales pada aplikasi GoPay menempati Grade D dan untuk aplikasi OVO menempati Grade C. Sedangkan untuk sisi Adjective Rating hasil evaluasi pada ap-

likasi GoPay berada pada posisi "OK", dan untuk aplikasi OVO berada pada posisi "GOOD".



Gambar 3: Nilai Perhitungan Skor SUS[6].

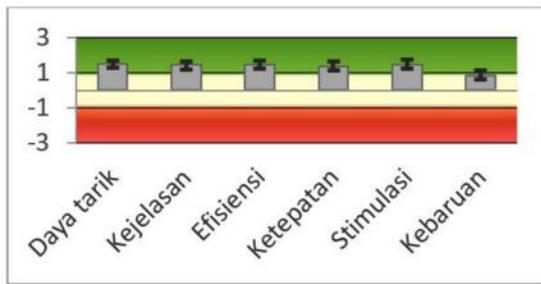
### Perhitungan User Experience Questionnaire (UEQ)

Dalam menentukan hasil rata-rata UEQ terdapat aturan menurut UEQ Analys, yaitu apabila nilai rata-rata pada masing-masing variabel diantara -3 sampai dengan 3, untuk variabel yang memiliki nilai rata-rata -3 menunjukkan level yang sangat negatif sedangkan jika variabel memiliki nilai rata-rata 3 menandakan level yang sangat positif. Lalu jika nilai rata-rata -0.8 sampai dengan 0.8 memiliki hasil yang netral. Adapun untuk nilai rata-rata dibawah -0.8 maka berada di level negatif, dan untuk nilai rata-rata diatas 0.8 maka berada pada level positif.

Gambar 4 dan 5 merupakan hasil dari perhitungan UEQ pada aplikasi mobile payment yaitu GoPay dan OVO dengan menggunakan UEQ Data Analys Tools dengan nilai rata-rata berdasarkan keseluruhan pertanyaan yang telah dikelompokan. Adapun hasil yang diperoleh dapat disajikan dalam bentuk tabel maupun grafik.



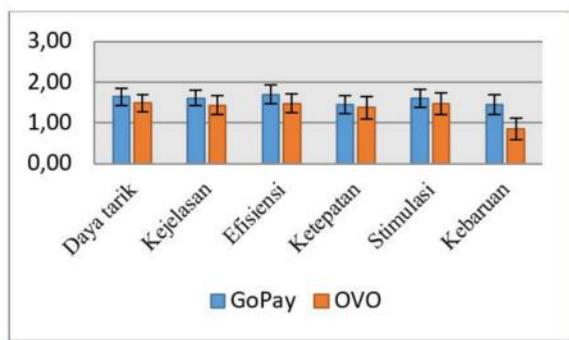
Gambar 4: Grafik Nilai Rata-rata Berdasarkan Skala Aplikasi GoPay



Gambar 5: Grafik Nilai Rata-rata Berdasarkan Skala Aplikasi OVO

Dari hasil yang telah didapat melalui penyebaran kuesioner UEQ kepada para pengguna aplikasi GoPay dan OVO sebagai aplikasi yang mendukung pembayaran online. Kuesioner UEQ yang disebar memiliki 6 (enam) aspek yaitu Daya tarik (Attractiveness), Kejelasan (Perspicuity), Efisiensi (Efficiency), Ketepatan (Dependability), Stimulasi (Stimulation) dan Kebaruan (Novelty). Pada Gambar 4 dapat dilihat nilai rata-rata berdasarkan skala UEQ, dari masing-masing variabel UEQ pada aplikasi GoPay memiliki nilai (1.645, 1.614, 1.701, 1.451, 1.603, 1.451). Sedangkan untuk aplikasi OVO pada Gambar 5 dapat dilihat nilai rata-rata berdasarkan skala UEQ dari masing-masing variabel UEQ yaitu ( 1.488, 1.435, 1.481, 1.380, 1.481, 0.856).

Untuk hasil perbandingan dari kuesioner aplikasi GoPay dan OVO akan ditunjukkan pada Gambar 6.



Gambar 6: Grafik Perbandingan Aplikasi GoPay dan OVO

Pada skala attractiveness hasil dari aplikasi GoPay lebih baik dengan mencapai nilai rata-rata 1,64 sedangkan pada aplikasi OVO mendapatkan nilai rata-rata 1,49. selanjutnya skala perspicuity aplikasi GoPay aplikasi GoPay mendapat nilai lebih baik dengan rata-rata 1,61, sedangkan pada aplikasi OVO mendapat nilai rata-rata 1,44. Untuk skala efficiency aplikasi GoPay juga mendapat nilai yang

lebih baik dengan rata-rata 1,70, sedangkan pada aplikasi OVO mendapat nilai rata-rata 1,48. Pada skala dependability aplikasi GoPay lebih baik dengan nilai rata-rata 1,45, sedangkan aplikasi OVO mendapat nilai rata-rata 1,38. Lalu pada skala stimulation aplikasi GoPay juga lebih baik dengan mendapat nilai rata-rata sebesar 1,60, sedangkan aplikasi OVO. Serta yang terakhir pada skala novelty aplikasi GoPay pula lebih unggul dengan mendapatkan nilai rata-rata sebesar 1,45 sementara untuk aplikasi OVO mendapat nilai rata-rata 0,86.

## Penutup

Hasil dari penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil perbandingan pada metode *Usability Testing* untuk aplikasi GoPay dan OVO berdasarkan uji hipotesis yaitu pada aspek Kegunaan (*Usability*) diperoleh hasil untuk aplikasi GoPay pada variabel Kemudahan (*learnability*), efisiensi (*efficiency*), dan kepuasan (*satisfaction*) berpengaruh signifikan terhadap kegunaan (*usability*). Sedangkan untuk variabel mudah diingat (*memorability*) serta kesalahan dan keamanan (*errors*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kegunaan (*usability*). Lalu untuk aplikasi OVO diperoleh hasil bahwa variabel kemudahan (*learnability*) berpengaruh signifikan terhadap kegunaan (*usability*). Sedangkan untuk variabel efisiensi (*efficiency*), mudah diingat (*memorability*), kesalahan dan keamanan (*errors*) serta kepuasan (*satisfaction*) tidak berpengaruh terhadap kegunaan (*usability*).
2. Hasil perhitungan berdasarkan ketentuan SUS pada aplikasi GoPay diperoleh hasil rata-rata skor 66. Sedangkan aplikasi OVO diperoleh hasil rata-rata skor sebesar 71, maka hasil rata-rata skor pada aplikasi OVO lebih besar dari aplikasi GoPay. Walaupun hasil rata-rata pada aplikasi GoPay lebih rendah namun untuk kedua aplikasi mobile payment tersebut berada pada tingkat *Margin-Hight* yang menunjukkan nilai kegunaan serta tingkat kepuasan pada kedua aplikasi tersebut sudah diterima dengan baik oleh para pengguna sebagai sarana pembayaran online.
3. Hasil perbandingan pada metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) sebagai tolak ukur tingkat kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berdasarkan pengalaman pengguna pada aplikasi GoPay dan OVO. Hasil yang diperoleh untuk aplikasi GoPay yaitu pada variabel kejelasan (*perspicuity*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Sedangkan untuk variabel daya tarik (*attractiveness*), efisiensi (*efficiency*),

ketepatan (*dependability*), stimulasi (*stimulation*) dan kebaruan (*novelty*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Lalu untuk aplikasi OVO variabel daya tarik (*attractiveness*), efisiensi (*efficiency*), kejelasan (*perspicuity*), ketepatan (*dependability*), stimulasi (*stimulation*) dan kebaruan (*novelty*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Artinya tingkat kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada aplikasi OVO dipengaruhi oleh satu variabel yaitu kejelasan (*perspicuity*), dan untuk aplikasi OVO untuk semua variabel tidak mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa aplikasi GoPay lebih unggul dari aplikasi OVO berdasarkan persepsi responden.

4. Hasil dari analisis dengan kuesioner UEQ menunjukkan jika responden pada penelitian memberikan persepsi yang cenderung positif terhadap kedua aplikasi mobile payment tersebut. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata yang didapatkan oleh kedua aplikasi pada setiap skala kuesioner UEQ yang mencapai bahkan melebihi angka 0,8 yang merupakan batas nilai yang dianggap sebagai hasil normal dan positif pada kuesioner UEQ.
5. Perbandingan hasil dari pengujian dan kuesioner UEQ pada kedua aplikasi dapat disimpulkan bahwa berdasarkan persepsi responden lebih tinggi terhadap aplikasi GoPay dibandingkan dengan aplikasi OVO. Hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil perbandingan nilai kedua aplikasi dimana aplikasi GoPay mendapat nilai tertinggi pada keenam skala yaitu *attractiveness*, *efficiency*, *perspicuity*, *dependability*, *stimulation* dan *novelty*.
6. Bagi penelitian selanjutnya yang serupa disarankan menggunakan metode lain selain metode yang digunakan pada penelitian ini guna memperoleh perbandingan hasil kesimpulan. Sehingga akan lebih banyak lagi yang tertarik pada sistem mobile payment khususnya aplikasi GoPay dan OVO.

## Daftar Pustaka

- [1] A. L. T. Adinegoro, R. I. Rokhmawati dan H. M. Az-Zahra, "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)", Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer, 2(11), 5862–5870, 2018.
- [2] W. A. Febrianto dan W. H. N. Putra, "Aplikasi Sistem Informasi Puskesmas Paperless menggunakan Metode Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi Kasus: Puskesmas Tarik)", Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer, 3(6), 6099–6106, 2019.
- [3] Idcloudhost, "E-Money OVO : Sejarah, Pengertian, Fitur, dan Pembayaranannya", diakses daring <https://idcloudhost.com/e-money-ovo-sejarah-pengertian-fitur-dan-pembayarannya/> pada 28 Juni 2021
- [4] W. Kusnawati, R. I. Rokhmawati dan A. Rachmadi, "Analisis Pengalaman Pengguna pada Website E-Commerce (Studi pada klikindomaret.com dan alfacart.com)", Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer; Vol 2 No 9, 2(9), 3287–3292, 2018.
- [5] ojekonline.co.id, "Apa Itu Gopay? Pengertian dan Fungsi Gopay", diakses daring <https://ojekonline.co.id/apa-itu-gopay/>, pada 10, Agustus 2021
- [6] Pramitha Asti, N. Putu M. dewi, "Upaya Hukum Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam Mengatasi Layanan Pinjaman Online Ilegal", Acta Comitatus, 5(1), 111, 2020.
- [7] Prihatiningsih, "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Mobile payment". 3(1), 84–93. <https://doi.org/10.1145/3428690.3429182>, 2020
- [8] D. Setiawan dan S. L. Wicaksono, "Evaluasi Usability Google Classroom Menggunakan System Usability Scale", Walisongo Journal of Information Technology, 2(1), 71. [doi.org/10.21580/wjit.2020.2.1.5792](https://doi.org/10.21580/wjit.2020.2.1.5792), 2020.
- [9] R. Silalahi dan D. P. Pramedia, "Analisis Faktor Keberhasilan Fintech Payment Dengan Menggunakan Model DeLone dan McLean", Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah, 3(1), 1–24, 2018.
- [10] A. A. Trilestari, H. M. Az-Zahra and S. H. Wijoyo, "Evaluasi Usability Aplikasi Digital Citizen Journalist Dengan Menggunakan Metode Usability Testing", Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer, 3(6), 5324–5333, 2019.
- [11] A. Zaenudin, "Masa Depan Go-Jek Ada di Go-Pay" , diakses daring : <https://tirto.id/masa-depan-go-jek-ada-di-go-pay-daBc>, June 21, 2021