

Analisis Kualitas Aplikasi Flip.id Menggunakan Metode ISO 25010: *Quality In Use*

Andre Bertua Naibaho, Dina Angraini dan Bheta Agus Wardijono

Manajemen Sistem Informasi, Universitas Gunadarma, Jakarta

JL.Margonda Raya 100, Depok. 16424

E-mail: re.baho12@gmail.com, dina_anggraini@staff.gunadarma.ac.id*, bheta@staff.gunadarma.ac.id

Abstrak

Transaksi transfer interbank menggunakan aplikasi pihak ketiga menjadi tren yang sering ditemui. Biaya administrasi pengiriman interbank yang yang tergolong mahal adalah pemicu masyarakat beralih ke aplikasi flip.id. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi Flip.id menggunakan metode ISO 25010 dengan dimensi *Quality in use* (*Usability in Use*, *Flexibility in Use*, *Safety in Use*) dan menggunakan Skala Likert sebagai parameter penilaian. Teknik pengambilan Menggunakan Metode Hair. Penelitian ini menggunakan 80 responden yang penyebarannya menggunakan *Google form*. Metode tahapan dari penelitian ini dimulai dari penentuan populasi dan sampling, pengumpulan data, pengolahan data, dan pembuatan analisis dan hasil. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden puas dengan ketiga karakteristik tersebut. Adapun nilai yang didapat dari setiap karakteristiknya adalah *Usability in use* sebesar 4,27, *Flexibility in Use* 4,10 dan *Safety in Use* 4,02. Nilai ini dapat diartikan bahwa Flip.id telah memenuhi tingkat kepuasan pengguna dan layak digunakan karena aplikasi ini membantu masyarakat untuk mencapai *financial goal*.

Kata kunci: Transfer interbank, Flip.id, Tingkat Kepuasan, Model ISO 25010, *Quality In Use*.

Pendahuluan

Teknologi utama dan yang paling penting dalam sebuah perbankan adalah teknologi transfer dan teknologi ini adalah sebuah keharusan. Saat ini perbankan bersaing dengan penyedia layanan keuangan di luar perbankan dengan pesatnya perkembangan teknologi sedikit banyak menjadi pasar perbankan pada sistem pembayaran mulai tergerus. Kendala yang sangat sering ditemui dalam melakukan transfer dana adalah biaya Pengeunaan administrasi, besarnya biaya administrasi setiap bervariasi. Namun, Ketika nasabah dengan skala yang terus menerus melakukan transfer dana tentu hal ini akan merugikan nasabah tersebut. Oleh karena itu, untuk usaha pengurangan biaya administrasi yang dikenakan kepada pengguna saat melakukan transfer, dapat menggunakan Aplikasi Flip.id.

Flip.id merupakan aplikasi transaksi *Platform Mobile* baik itu dalam basis Android dan IOS yang menawarkan transfer antar bank tanpa biaya administrasi. Hal ini menyebabkan Aplikasi flip.id menjadi banyak diminati masyarakat dan aplikasi ini juga diawasi langsung oleh Otoritas

Jasa Keuangan. Dapat dibuktikan dari aplikasi Flip.id memiliki pengguna dari 1 juta lebih pengguna di *Play Store* dengan 4,8/5.0 penilaiannya, dan 133.528 ulasan, dan peringkat 4,8/5.0 dengan 133.555 ulasan di *Apps Store Apple* dan ulasan diambil di minggu kedua pada bulan Juni 2022.

Aplikasi Flip.id ini diciptakan dan telah dikembangkan oleh Perusahaan PT. Fliptech Lentera Inspirasi Pertiwi dimana aplikasi ini menyediakan layanan transfer antar bank dan pembelian paket data dan pulsa di Indonesia dan update terbaru aplikasi ini sudah mendukung transfer bank keluar negeri. Metode yang ditawarkan adalah dengan mengirim sejumlah uang yang dibutuhkan beserta kode unik ketika akan dilakukan pengiriman. Manfaat digunakannya kode unik adalah nantinya akan otomatis dimasukkan kedalam deposito aplikasi flip.id, jika nominal tersebut lebih dari Rp 10.000 [1]. Kepuasan pelanggan atau pengguna terhadap sebuah aplikasi dapat menjadi sebuah nilai yang sangat penting karena menjadi tolak ukur dan dapat digunakan oleh pengembang sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan sebuah pelayanan aplikasi [2].

Kepuasan (*satisfactioans*) adalah diambil dari

kata “Statis” (artinya baik, dan memadai, atau bisa sangat baik), dan “Facio” (melakukan dan juga membuat), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja maupun hasil) yang dapat dirasa, membandingkan dengan harapannya. Konsumen akan merasa kecewa jika kinerja atau hasil tidak sesuai harapan. tetapi jika kinerja atau hasil sesuai yang menjadi harapan pelanggan akan merasa puas dan apa bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas, senang, menurut Fandy Tjiptono [3]. Kepuasan konsumen ialah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil kinerja yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya.

Penelitian terkait tentang analisis kepuasan aplikasi telah dilakukan oleh Rezky dkk pada tahun 2021, meliputi Analisis Kepuasan Pengguna Flip.id Menggunakan metode TAM dan EUCS [1]. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengguna sangat puas dengan penilaian berdasarkan perhitungan yang diangkat sebesar 92%, namun aspek kemudahan penggunaan aplikasi masih menjadi catatan untuk pengembang aplikasi flip.id. Kemudian oleh Ferdiansyah pada tahun 2022, penelitiannya menganalisis kesuksesan aplikasi Flip.id menggunakan Model Delone and Mclean [4] dengan hasil usability sebesar 80,3%. Dari Penelitian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa belum ada yang menggunakan pengukuran kepuasan menggunakan metode ISO 25010 dengan studi kasus kepuasan Pengguna aplikasi Flip.id.

Penelitian ini mengangkat metode ISO 25010 sebagai acuan untuk menilai aplikasi flip.id dari perspektif pelanggan. Penelitian ini mengacu pada standar kepuasan pengguna meliputi kemudahan dalam menggunakan, fleksibilitas, dan keamanan aplikasi. ISO 25010 menjadi standar pengujian internasional untuk penentuan kualitas perangkat lunak atau *Software quality Product* sebelumnya dikenal dengan standar ISO 9126 sebagai pendahulu [5].

Metode ISO-25010 merupakan bagian dari *Software product Quality Requirements and Evaluation* (SQuaRE), yang dikembangkan dari model kualitas perangkat lunak sebelumnya yaitu ISO-9126 [5]. Dalam jurnalnya, Nurul Haslinda [6] menjelaskan bahwa, ISO-25010 ini adalah Internasional standar yang mendefinisikan produk perangkat lunak dalam dua prespektif atau dimensi yang dinamai *quality in use* dan produk quality. *Quality in use* memiliki beberapa karakteristik antara lain *Usability in use*, *Flexibility in use*, dan *Safety in Use* [7].

Usability in use merupakan dimana pengguna dapat mencapai tujuannya dengan penggunaan yang efektifitas “*effectifity*”, efisiensi “*efficiency*” dan kepuasan “*Satisfaction*” pada penggunaannya. Pengalaman visual pribadi pengguna, persepsi kualitas interaksi, kualitas transaksi yang dirasakan, akan menjadi analisis yang menjadi poin utama dalam mengukur karakteristik ini. *Flexibility in Use* merupakan Tingkatan dimana aplikasi ini da-

pat digunakan oleh sejumlah besar pengguna dengan preferensi atau budaya yang berbeda, atau bahkan tingkat disabilitas yang berbeda [7]. *Safety in Use* adalah tingkatan penerimaan resiko dalam kegagalan terhadap data, perangkat lunak, atau lingkungan yang termasuk dalam konteks penggunaan [8].

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi Flip.id menggunakan metode ISO 25010 dengan dimensi *quality in use*. Aplikasi yang dinilai adalah aplikasi Flip.id. Responder kuesioner adalah pengguna aktif Flip.id dan penyebaran kuesioner Menggunakan *Google Form*.

Metode Penelitian

Penelitian dilakukan dengan kegiatan yang tertera pada Gambar 1. Hal ini dilakukan untuk penentuan masalah dan objek yang ada dalam penelitian ini. Kemudian dilanjutkan dengan Pengumpulan data dan analisis kepuasan pengguna menggunakan aplikasi flip.id. Tahap selanjutnya pengumpulan data hasil dari kuesioner yang sudah diisi oleh responden, kemudian masuk ke tahap perhitungan dari setiap kategori pada metode ISO 25010. Setelah mendapatkan hasil dari setiap kategori, tahap yang terakhir adalah melihat nilai dari hasil perhitungan rata-rata. Metode penelitian ini menggunakan analisis pendekatan kuantitatif. Gambar 1 merupakan tahapan penelitian ini.



Gambar 1: Tahap Penelitian

Penentuan Populasi dan Sampling

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini, merupakan pengguna aktif Flip.id. Banyaknya Populasi dan keterbatasan waktu serta biaya penelitian, maka pengambilan sampel perlu dibatasi.

Penelitian ini menggunakan metode Hair [9] sebagai penentuan jumlah sampel, dan rumus penentuan samplingnya dengan ada dalam persamaan [1]:

$$\text{jumlah sampel} = (JP + \text{variabel}) * 5 \quad (1)$$

Keterangan:

JP = Jumlah Pernyataan

variabel = Jumlah variabel / parameter

Maka penentuan sampling nya adalah sebagai berikut.

$$\begin{aligned} \text{Jumlah Sampel} &= (JP + \text{variabel}) * 5 \\ &= (15 + 3) * 5 \\ &= 18 * 5 = 90 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan penentuan jumlah sampling diatas, maka jumlah maksimal sampel yang diambil adalah sebanyak 90. Penelitian ini mengambil 80 responden.

Pengumpulan Data

Data diperoleh dari analisis aplikasi Flip.id berdasarkan *Quality in Use* dimana prosesnya mengacu pada karakteristik dari sebuah *software product Quality* dan *quality in use product*. *Quality in use* memiliki beberapa karakteristik antara lain *Usability in use*, *Flexibility in use*, dan *Safety in use*. Pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner melalui *Google Form* kepada responden.

Pengolahan Data

Pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik korelasi Pearson dengan mengolah sampel data yang sudah di dapat sebelumnya, dengan menggunakan aplikasi perhitungan SPSS 25. Penelitian ini menggunakan Skala Likert dalam menganalisis data yang diperoleh dari kuesioner. Rentang skala yang digunakan adalah 5 (lima) mulai dari Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Rata-rata (R), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Dalam menentukan rata-rata tingkat kepuasan menggunakan metode Likert dengan menggunakan rumus [10] persamaan (2):

$$RK = \frac{JSK}{JK} \quad (2)$$

Keterangan:

RK = Rata-rata Kepuasan

JSK = Jumlah Skor Kuesioner

JK = Jumlah Kuesioner

Sedangkan untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna adalah sebagai berikut [11]:

1.00 – 1.79 = Sangat Tidak Puaas

1.8 – 2.59 = Tidak Puaas

2.6 – 3.39 = Netral

3.4 – 4.91 = Puaas

4.92 – 5 = Sangat Puaas

Pembuatan Analisis dan Hasil

Penyebaran kuesioner dilakukan terhadap responden acak yang merupakan pengguna aplikasi mobile Flip.id dengan melalui Google Form.

Hasil dan Pembahasan

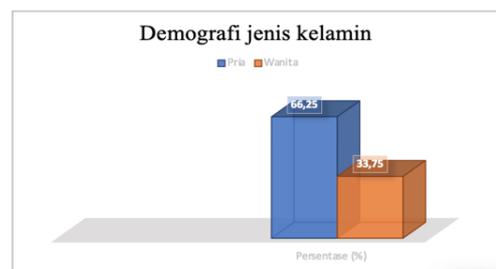
Hasil dari penelitian ini menggunakan data kuesioner yang sudah diisi oleh responden sebagai uji-coba.

Karakteristik Responden

Setelah melakukan penyebaran kuesioner menggunakan *Google Form*, maka hasil dari karakteristik pengguna atau responden adalah sebagai berikut:

1. Demografi jenis Kelamin

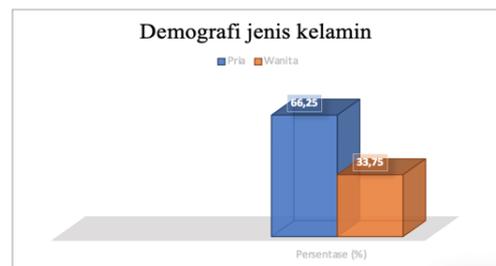
Gambar 2 merupakan gambar demografi jenis kelamin responden. Responen berjenis kelamin laki-laki sebesar 66,25% dan berjenis kelamin perempuan sebesar 33,75%.



Gambar 2: Demografi Jenis Kelamin Pengguna Flip.id

2. Demografi Umur

Gambar 3 merupakan gambar diagram yang menunjukkan hasil dari minat responden dalam memilih antara presentase berdasarkan usia pengguna.



Gambar 3: Usia Responden

3. Indikator Pernyataan

Tabel 1 merupakan tabel indikator pernyataan yang tertuang dalam kuisioner.

Tabel 1: Indikator Pernyataan

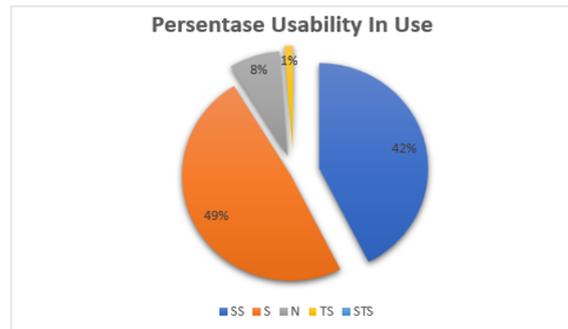
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
Quality in Use						
1	Registrasi Aplikasi Flip.id mudah					
2	Aplikasi Flip.id lebih userfriendly / memudahkan pengguna					
3	Layanan Transaksi dari aplikasi Flip.id memudahkan masyarakat					
4	Transaksi menggunakan flip.id sangat cepat					
5	Adanya tombol bantuan/FAQ yang memudahkan masyarakat					
Flexibility in Use						
1	Pilihan Bahasa dapat di ubah					
2	Perubahan data akun mudah					
3	Flip.id dapat bertransaksi ke berbagai macam negara					
4	Adanya rate kurs terbaru saat transaksi ke luar negeri					
5	Banyaknya pilihan bank dan e-wallet					
Safety in Use						
1	Keamanan data pribadi dalam aplikasi Flip.id terjamin					
2	Wajib melengkapi identitas diri demi keamanan bertransaksi					
3	Adanya kode pin Ketika login					
4	Aplikasi Flip.id tidak pernah mengalami kendala error/bug					
5	Adanya keamanan saat bertransaksi antar negara					

Analisis Data dan Hasil

Berdasarkan hasil penilaian kuisisioner terhadap pengguna aplikasi dalam mengukur Dimensi *Quality in Use* terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan Skala Likert untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi mobile Flip.id. Adapun hasil pengolahan kuisisioner dalam melihat tingkat kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Karakteristik *Usability in Use*

Berikut ini adalah hasil data kuisisioner pada domain *Usability in Use* yang digunakan untuk menghitung rata-rata tingkat kepuasan pengguna aplikasi Flip.id sebagai contoh pengambilan data untuk perhitungan rata-rata kuisisioner pada setiap domainnya. Gambar 4 adalah contoh grafik persentase dari salah satu pernyataan domain *Usability in Use* yang mempresentasikan bahwa aplikasi flip.id mudah digunakan.



Gambar 4: Presentase salah satu pernyataan penilaian karekteristik *Usability in Use*

Pada domain *Usability in Use* adalah tingkat penerimaan terhadap efektifitas, efisiensi dan kepuasan dalam konteks penggunaan. Data ini diambil dari hasil pernyataan kuisisioner mengenai *Usability in Use* pada aplikasi tersebut.

Tabel 2: Tabulasi Karakteristik *Usability in Use*

USABILITY IN USE					
JAWABAN	SS	S	N	TS	STS
SKOR	5	4	3	2	1
TOTAL	166	186	39	9	0

Table 2 adalah adalah nilai tabulasi dari hasil jawaban kuisisioner karakteristik atau domain Domain *Usability in Use*.

$$RK = \frac{JSK}{JK}$$

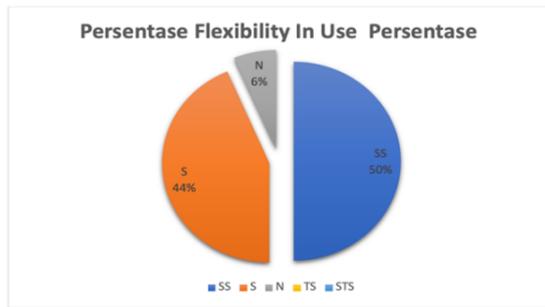
$$RK = \frac{(5 \cdot 166) + (4 \cdot 186) + (3 \cdot 39) + (2 \cdot 9) + (1 \cdot 0)}{166 + 186 + 39 + 9 + 0}$$

$$RK = \frac{1709}{400} = 4,27$$

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepuasan diperoleh nilai 4,27 pada domain *Usability in Use* dan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap tingkat kepuasan pada penggunanya, termasuk dalam kategori PUAS.

2. Karakteristik *Flexibility in Use*

Berikut ini adalah hasil data kuesioner pada karakteristik *Flexibility in Use* yang digunakan untuk menghitung rata-rata tingkat kepuasan pengguna aplikasi Flip.id sebagai contoh pengambilan data untuk perhitungan rata-rata kuesioner pada setiap karakteristiknya. Gambar 5 adalah contoh grafik persentase dari salah satu pernyataan karakteristik *Flexibility in Use* yang merepresentasikan bahwa aplikasi flip.id mempunyai banyak kerja sama dengan banyak bank dan *e-wallet*.



Gambar 5: Persentase salah satu pernyataan *Flexibility in Use*

Pada karakteristik *Flexibility in Use* ini adalah tingkatan dimana aplikasi ini dapat digunakan oleh sejumlah besar pengguna dengan preferensi atau budaya yang berbeda, atau bahkan tingkat disabilitas yang berbeda. Data ini diambil dari hasil pernyataan kuesioner mengenai *Flexibility in Use* pada aplikasi tersebut.

Tabel 3 adalah adalah nilai tabulasi dari hasil jawaban kuesioner karakteristik atau karakteristik *flexibility in Use*.

Tabel 3: Tabulasi Karakteristik *Flexibility in Use*

JAWABAN	FLEXIBILITY IN USE				
	SS	S	N	TS	STS
SKOR	5	4	3	2	1
TOTAL	136	179	75	10	0

$$RK = \frac{JSK}{JK}$$

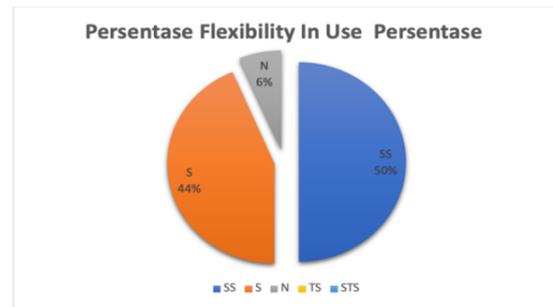
$$RK = \frac{(5 \cdot 136) + (4 \cdot 179) + (3 \cdot 75) + (2 \cdot 10) + (1 \cdot 0)}{136 + 179 + 75 + 10 + 0}$$

$$RK = \frac{1641}{400} = 4,10$$

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepuasan diperoleh nilai 4,10 pada karakteristik *Flexibility in Use* dan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan perangkat lunak, termasuk dalam kategori PUAS.

3. Karakteristik *Safety in Use*

Berikut ini adalah hasil data kuesioner pada karakteristik *Safety in Use* yang digunakan untuk menghitung rata-rata tingkat kepuasan pengguna aplikasi Flip.id sebagai contoh pengambilan data untuk perhitungan rata-rata kuesioner pada setiap karakteristiknya. Gambar 6 merupakan grafik salah satu pernyataan *Safety In Use*.



Gambar 6: Grafik persentase salah satu pernyataan *Safety In Use*

Pada karakteristik *Safety in Use* adalah tingkat penerimaan resiko dalam kegagalan terhadap data, perangkat lunak, atau lingkungan yang termasuk dalam konteks penggunaan. Data ini diambil dari hasil pernyataan kuesioner mengenai *Safety in Use* pada aplikasi tersebut.

Tabel 4 adalah adalah nilai tabulasi dari hasil jawaban kuesioner karakteristik atau karakteristik *safety in Use Tabel*.

Tabel 4: Tabulasi Karakteristik *Safety in Use*

JAWABAN	SAFETY IN USE				
	SS	S	N	TS	STS
SKOR	5	4	3	2	1
TOTAL	124	183	71	20	2

$$RK = \frac{JSK}{JK}$$

$$RK = \frac{(5 \cdot 124) + (4 \cdot 183) + (3 \cdot 71) + (2 \cdot 20) + (1 \cdot 2)}{124 + 183 + 71 + 20 + 2}$$

$$RK = \frac{1607}{400} = 4,02$$

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepuasan diperoleh nilai 4,02 pada karakteristik *Safety in Use* dan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap tingkatan penerimaan resiko dalam kegagalan terhadap data, perangkat lunak, atau lingkungan yang termasuk dalam konteks penggunaan, termasuk dalam kategori PUAS.

Tabel 5 merupakan hasil dari perhitungan tingkat kepuasan berdasarkan domain atau karakteristik.

Tabel 5: Hasil dari ketiga domain

DOMAIN	NILAI
<i>Usability in Use</i>	4,27 (PUAS)
<i>Flexibility in Use</i>	4,10 (PUAS)
<i>Safety in Use</i>	4,02 (PUAS)

Hasil perhitungan keseluruhan dari kuesioner terhadap ketiga domain dengan menggunakan metode ISO 25010 dan Skala Likert, menjelaskan bahwa nilai tertinggi pada aplikasi Flip.id terdapat pada domain *Usability in Use* yaitu sebesar 4,27. Nilai tertinggi kedua terdapat pada domain *Flexibility* yaitu sebesar 4,10. Kemudian nilai terendah terdapat pada domain *Safety in Use* yaitu sebesar 4,02.

Hasil Berdasarkan Analisis Pernyataan Responden

Hasil berkaitan dengan analisis pernyataan responden disajikan sebagai berikut:

1. *Usability in Use*

P1: Registrasi Aplikasi Flip.id Mudah

Dari hasil data yang di dapat melalui persentase responden untuk pernyataan ini adalah 92,6% menyatakan setuju dengan pernyataan ini. Namun ada 7,4 % dari hasil responden yang menyatakan Netral. Untuk itu dapat ditarik kesimpulan masih ada beberapa pengguna yang masih kesulitan dalam registrasi. Diharapkan agar pengembang aplikasi selalu memberikan tutorial yang mudah terkait registrasi.

P2: Aplikasi Flip.id lebih userfriendly / memudahkan pengguna

Hasil dari pernyataan ini menjelaskan, bahwa 91.3% responden Setuju dengan pernyataan tersebut. Dan 7,5 % responden menyatakan netral serta 1,2 % lainnya menyatakan tidak setuju dengan pernyataan ini. Dengan ini kesimpulan beberapa pengguna masih kesulitan dalam menggunakan aplikasi ini. Hal ini dapat menjadi concern untuk pengembang aplikasi agar selalu ditinjau apa yang menjadi masalah dari sisi interface dan kenyamanan dalam menggunakan aplikasi ini.

P3: Layanan Transaksi dari aplikasi Flip.id memudahkan masyarakat

Hasil dari pernyataan ini menjelaskan, bahwa 93.7% responden menjawab Setuju, namun ada 6.3% responden masih ragu dengan pernyataan tersebut. Kesimpulannya layanan

transaksi pada aplikasi Flip.id kategori memudahkan penggunanya. Dari 6,3% pengguna menemukan permasalahan di performatan layanan transaksi, agar kedepannya lebih dioptimalkan.

P4: Transaksi menggunakan Flip.id sangat cepat

Pernyataan ini mendapatkan 78,8% menyatakan setuju dan sangat setuju. Menyatakan netral 17,5%, dan 3,7% menyatakan tidak setuju. Responden dari yang menyatakan netral dan tidak setuju. Dapat disimpulkan, pengguna masih mengalami kesulitan dalam transaksi menggunakan aplikasi flip.id ini dan mengurangi batas waktu 10 menit.

P5: Adanya tombol bantuan/FAQ yang memudahkan masyarakat

Dari sampel yang didapat untuk pernyataan ini, ada 83,7% yang menyatakan setuju dan sangat setuju, kemudian 10% yang menyatakan netral dan 6,3% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini dapat menjadi menjadi bahan analisis, dikarenakan adanya beberapa responden atau pengguna yang mengalami kendala saat menggunakan fitur ini. Diharapkan agar pengembang aplikasi flip.id menyediakan service center 24 jam guna membantu penggunanya dalam mengatasi masalah.

2. *Flexibility in Use*

P1: Pilihan Bahasa dapat di ubah

Pernyataan ini mendapat 91,3% dari hasil gabungan setuju dan sangat setuju. Melihat persentase ini, dapat di simpulkan hampir seluruh pengguna merasakan hal yang sama. Namun ada 8,7% pengguna menyatakan netral, kendalanya adalah responden tidak mengetahui fitur ganti bahasa. Untuk diberikan popup notifikasi penggantian bahasa.

P2: Perubahan data akun mudah

Hasil dari pernyataan ini menjelaskan, 65% pengguna menyatakan mudah melakukan perubahan data akun. Dan 27,5 % menyatakan netral, serta 7,5 % pengguna menyatakan kesulitan dalam melakukan perubahan data. Melihat dari persentase ini, dapat dikategorikan pengguna masih kesulitan dalam melakukan perubahan data. Namun ini merupakan hal positif agar tidak terjadi penyalahgunaan data dan akun.

P3: Flip.id dapat bertransaksi ke berbagai macam negara Peneliti mendapatkan persentase setuju dan sangat setuju di 80%. Menjawab netral 17,5% . dan 2,5% menyatakan tidak setuju. Kesimpulannya adalah 80% berhasil melakukan transaksi menggunakan aplikasi flip.id. namun 2,5% dari responden tidak setuju. Diharapkan agar pengembang aplikasi flip.id lebih meneliti apa saja yang menjadi kendala yang berarti dalam transaksi ini, baik dari sisi fitur atau kecepatan pengiriman.

P4: Adanya rate kurs terbaru saat transaksi ke luar negeri Persentase dari yang setuju dan sangat setuju pada pernyataan ini 68,8%, artinya 28,7% menyatakan netral dan, 2,5 % lainnya menyatakan tidak setuju. Hasil ini juga sangat mempengaruhi tingkat penilaian kepuasan. Masalah yang di dapat responden bahwa rate kurs pada aplikasi ini tidak *update* secara *realtime*. Hal ini perlu dioptimalkan agar rate kurs ter-*update* lebih *realtime*.

P5: Banyaknya pilihan bank dan e-wallet Terdapat 93,7% responden dari pengguna aplikasi ini menyatakan setuju dan sangat setuju dengan pernyataan ini. Dan 6,3% menyatakan netral. Hal ini mungkin dikarenakan masih perlu penambahan e-wallet agar pengguna lebih merasa terbantu dengan fitur ini.

3. Safety in Use

P1: Keamanan data pribadi dalam aplikasi Flip.id terjamin Yang setuju dari Pernyataan di 76.3% dan mendapat 1,2% tidak setuju dan 22,5% netral responden yang diterima. Hal ini dikarenakan data pribadi dari pengguna tidak ada jaminan keamanan data. Untuk itu, diharapkan aplikasi flip.id memberikan presentasi berupa hal apa yang dilakukan oleh flip.id sendiri dalam melindungi data pengguna.

P2: Wajib melengkapi identitas diri demi keamanan bertransaksi Pernyataan ini di setujui oleh 92,5% responden, dan 6,3% menyatakan netral dan 1,2% menyatakan tidak setuju. Dari hasil persentase yang didapat ada 1,2% yang tidak setuju. Kendalanya adalah karena flip.id masih menggunakan verifikasi identitas diri menggunakan cara lama. Saran untuk pengembang agar di-*update* cara verifikasi data diri menggunakan *video call verification* untuk menghindari penyalahgunaan data diri.

P3: Adanya kode pin Ketika login Hasil dari pernyataan ini menjelaskan, bahwa 91,3% responden menyatakan Setuju dengan pernyataan tersebut, namun ada 3,7% responden yang tidak setuju dengan pernyataan tersebut dan netral 5%. Maka dapat disimpulkan bahwa, responden sudah setuju dengan pernyataan ini, karena pada dasarnya, ketika pengguna login, maka pengguna harus memasukkan kode pin yang mereka buat untuk keamanan yang lebih terjamin. Saran untuk pihak aplikasi Flip.id agar selalu mempertahankan keamanannya walaupun ada 3.7% responden yang tidak setuju dengan pernyataan ini.

P4: Aplikasi Flip.id tidak pernah mengalami kendala error/bug 48,8% responden menyatakan Setuju dan sangat setuju dengan pernyataan tersebut, namun ada 30% responden yang menyatakan netral dan 21,2% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Maka dapat disimpulkan bahwa, masih banyak responden yang merasakan ketidak nyamanan dalam bentuk bugs atau error pada aplikasi. Diharapkan agar pengembang dapat melakukan *quality check* pada setiap *device* yang mendukung aplikasi ini.

P5: Adanya keamanan saat bertransaksi antar negara. Dari seluruh responden, 75% responden setuju dan sangat setuju dengan pernyataan tersebut, namun ada 25% responden yang netral atau masih ragu dengan keamanan saat bertransaksi antar negara. Dari hasil persentase diatas, nilai netral sangat mempengaruhi penilaian dari skala yang dihitung oleh penilai. Pengguna atau responden, belum pernah bertransaksi pengiriman uang ke luar negeri. Dan diharapkan kepada pengembang agar selalu research hal apa saja yang menjadi kendala terbesar dalam transaksi antar negara yang menjadi salah satu fitur utama dalam aplikasi ini.

Penutup

Penilaian tingkat kepuasan aplikasi Flip.id menggunakan 3 karakteristik atau indikator dilakukan dengan model Kaplan and Northon, penentuan jumlah sampel menggunakan metode Hair. Total nilai setelah dihitung tingkat kepuasannya, yaitu dengan karakteristik *Usability in Use* dalam penggunaan aplikasi Flip.id mendapatkan penilaian PUAS dengan rata-rata 4,27. Hal ini dapat diartikan bahwa Flip.id sudah mencapai tujuannya dengan penggunaan yang dengan kepuasan pada penggunaannya. Kemudian penilaian karakteristik *Flexibility in use*

dalam penggunaan aplikasi Flip.id mendapatkan penilaian PUAS dengan rata-rata 4,10. Hal ini dapat diartikan bahwa perangkat lunak Flip.id sangat layak digunakan karena aplikasi tersebut sangat fleksibel dan memudahkan masyarakat. Dan terakhir karakteristik *Safety in Use* dalam penggunaan aplikasi Flip.id mendapatkan penilaian PUAS dengan rata-rata 4,02. Hal ini dapat diartikan bahwa Flip.id sudah memenuhi tingkat kepuasan pengguna terhadap tingkatan penerimaan resiko dalam kegagalan terhadap data, perangkat lunak, atau lingkungan yang termasuk dalam konteks penggunaan.

Secara keseluruhan aplikasi Flip.id sangat layak digunakan karena aplikasi ini sangat membantu masyarakat untuk mencapai *financial goal*. Selain itu, masyarakat juga dapat transfer ke berbagai macam bank tanpa biaya admin, *top up e-wallet* tanpa potongan atau biaya tambahan, membayar tagihan listrik, membeli token listrik, mengisi paket data dengan biaya yang paling murah, mengisi pulsa ponsel, dan kirim uang ke luar negeri dengan jauh lebih hemat.

Saran yang diberikan dari penelitian, mengacu pada hasil yang telah dianalisis mengenai pengembangan lebih lanjut terhadap fitur Help untuk menambahkan layanan live chat 24 jam, penambahan metode pembayaran Paypal, serta melakukan *quality check* pada setiap *device* yang mendukung aplikasi flip.id. Untuk peneliti yang akan menggunakan metode yang sama. Selanjutnya, agar berfokus pada penambahan jumlah responden, menggunakan jenis *Probability Sampling* atau *non-Probability Sampling*, dan menggunakan metode berbeda agar mendapat hasil yang akurat, misalnya dengan menggunakan metode PIECES yang terdiri dari 6 dimensi yaitu, *Performance, Information/Data, Economics, Control/Security, Efficiency, Service* yang dilihat dari sisi performa aplikasinya, informasi pada aplikasi, ekonomis pada aplikasi, keamanan aplikasi, tingkat efisiensi aplikasi dan pelayanan dari aplikasi tersebut.

Daftar Pustaka

- [1] Rezki Dwy Putra dan Dedy Rahman Prehanto, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip.id menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfaction", JEISBI, Vol. 02, No. 4, pp. 2021.
- [2] Septian Dwi Putra, Jajuk Herawati dan Ignatius Soni Kurniawan, "Pengaruh Persepsi Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Telkom Indonesia Wifi Corner Kotabaru Yogyakarta", Jurnal Manajemen Dewantara, Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yokyakarta, vol 3, pp. 170-180. 2019.
- [3] Fandy Tjiptono. "Strategi Pemasaran & Penerimaan", Andi, Yokyakarta, 2019.
- [4] Ferdiansyah Darmawan, "Analisis Kesuksesan Aplikasi Flip.id Berdasarkan Persepsi Pengguna dengan Menggunakan Model DeLone and McLean", Skripsi, Universitas Dinamika, 2022.
- [5] Team, " Systems and Software Engineering – Systems and Software Quality Requirements Evaluation(SQuaRE) - System and Software Quality Models",International Organization for Standardization, 2011.
- [6] Philip Lew, Luis Olsina and Li Zhang, "Quality, Quality in Use, Actual Usability and User Experience as Key Drivers for Web Application Evaluation", Book series LNISA,vol. 6189,pp. 218-232, 2010.
- [7] Nurul Haslinda Ngah, Syahrul Fahmy, Ziti Faraha and Norhuhada Shiratuddin. "Evaluation of e-Book Applications Using ISO 25010", IST-MET, pp.114-118, 2015.
- [8] Irfan Alfian,"Analisis Kualitas Sistem Aplikasi M-Library Di Perpustakaan Universitas Gajah Mada", Skripsi, Universitas Gajah Mada, 2017.
- [9] Hair, Joseph F, Tomas, Christian , and Marko, "A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)", Sage Publications, 2010.
- [10] M. Nazir, "Metode Penelitian", Ghalia Indonesia, Bogor, 2014.
- [11] Kaplan Robert S and Norton David P, "Using The Balanced Scorecard As A Strategic Management System", Harvard Business School Review, 2012.