

# Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Flip Menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ)

Theophani Laelaem dan Penidas Fiodinggo Tanaem

Universitas Kristen Satya Wacana

Jalan Diponegoro No. 52 - 60, Kel. Salatiga, Kec. Sidorejo, Kota Salatiga, Prov. Jawa Tengah

E-mail: thlaelaem@gmail.com, penidas.fiodinggo@uksw.edu\*)

## Abstrak

Di era kemajuan teknologi yang semakin pesat saat ini, para pelaku bisnis saling berlomba-lomba menciptakan inovasi-inovasi baru untuk meningkatkan strategis pemasarannya. Munculnya aplikasi Flip yang dirancang untuk memudahkan transaksi keuangan, dianggap sangat solutif untuk membantu menunjang aktivitas sehari-hari. Oleh karena itu, *feedback* dari para pengguna menjadi krusial untuk meningkatkan fitur, layanan, dan kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman pengguna secara lebih detail. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kuantitatif dengan menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) serta teknik pengumpulan data melalui observasi, tinjauan literatur, dan penyebaran kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa skala Kualitas Hedonis, yang mencakup stimulasi dan kebaruan, menghasilkan nilai terendah, sehingga disarankan agar aspek ini menjadi fokus dalam pembaruan layanan dan kualitas aplikasi Flip.

**Kata kunci** :Flip, Kepuasan Pengguna, *User Experience Questionnaire*.

## Pendahuluan

Pada era kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat saat ini, diperlukan inovasi-inovasi baru untuk menunjang berbagai aktivitas masyarakat, termasuk dalam dunia bisnis. Tidak dapat dipungkiri bahwa persaingan didunia bisnis semakin hari semakin sengit. Oleh sebab itu, para pelaku bisnis harus mengambil langkah strategis dengan mengembangkan konsep usahanya dari yang semula hanya beroperasi secara konvensional (*offline*) menjadi digital (*online*) [1].

Langkah ini tidak hanya untuk mengikuti tren, tetapi juga untuk memperluas pasar, meningkatkan efisiensi operasional, dan memenuhi kebutuhan konsumen yang semakin terfokus pada dunia digital. Satu dari sekian sektor bisnis yang menjadi sangat terpengaruh oleh kemajuan teknologi saat ini adalah sektor *financial* (keuangan). Transformasi digital telah mendorong institusi keuangan untuk berinovasi, mengadopsi teknologi terbaru, dan menawarkan layanan yang lebih cepat, aman, dan mudah diakses oleh nasabah. Salah satunya dengan munculnya *Financial Technology* (Fintech). Fintech merupakan layanan finansial yang menggunakan teknologi yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja untuk menyederhanakan proses perda-

ngan [2].

Flip merupakan aplikasi Fintech yang berfokus pada layanan transaksi antar bank yang dikembangkan oleh anak-anak bangsa di tanah air. Flip adalah aplikasi yang dikembangkan oleh PT. Fliptech Lentera Inspirasi Pertiwi pada tahun 2015, dan telah beroperasi di bawah pengawasan Bank Indonesia sejak mendapatkan lisensinya pada tahun 2016 [3]. Pengguna seringkali mengeluhkan tentang biaya administrasi yang tinggi pada setiap kali melakukan proses transfer dana antarbank. Oleh karena itu, Flip muncul untuk berperan sebagai jembatan dalam mengatasi permasalahan ini agar pengguna bisa mengurangi biaya administrasi yang ada pada transaksi *real time online* (RTO) [4].

Metode yang disarankan adalah dengan mengirim sejumlah uang yang diperlukan beserta kode unik saat melakukan pengiriman. Keuntungan penggunaan kode unik ini adalah uang tersebut akan otomatis dimasukkan ke dalam deposito aplikasi Flip.id, jika jumlahnya lebih dari Rp 10.000 [5].

Karena dianggap mampu mengatasi permasalahan masyarakat tersebut, Flip menjadi sangat diminati oleh masyarakat, bahkan terhitung hingga tahun 2023 jumlah pengguna Flip mencapai 12 juta lebih pengguna. Aplikasi Flip menerima penila-

ian yang tinggi dari para penggunanya, dengan banyak ulasan positif yang menyoroti kemudahan penggunaannya. Namun, tidak semua ulasan positif, karena beberapa pengguna juga memberikan ulasan negatif terhadap aplikasi ini. Seperti aplikasi yang lambat, *slide* yang terkadang patah-patah, aplikasi yang *error* dan *close* sendiri, dan juga tampilan *splash screen* pada beberapa jenis HP. Oleh karena itu *user experience* suatu aplikasi dianggap sangat krusial karena dapat berfungsi sebagai alat evaluasi bagi para pengembang untuk memperbaiki layanan pada aplikasi tersebut [6]. Hal ini karena seiring dengan peningkatan pengalaman pengguna (*user experience*), permintaan pengguna terhadap fitur produk telah mencapai tingkat yang memadai. Dengan demikian, hal ini bisa digunakan untuk menilai apakah sebuah produk aplikasi memiliki nilai atau tidak.

Beberapa penelitian sebelumnya yang menjadi tinjauan literatur pada penelitian ini antara lain, penelitian pertama yang dilakukan oleh Syahputra, dkk [3]. Penelitian ini membahas tentang meskipun aplikasi Flip menunjukkan kinerja yang baik dengan efektivitas tinggi (92,3%) dan efisiensi (0,22 tujan/detik), masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki, khususnya dalam hal desain antarmuka pengguna dan fungsionalitas. Sumber data diperoleh melalui penyebaran kuesioner dengan sampel penelitian sebanyak 100 orang, berusia minimal 17 tahun, dan pernah menggunakan aplikasi Flip untuk bertransaksi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 20 item pada skala HEART, 8 item memerlukan perbaikan.

Penelitian kedua yang dilakukan oleh Putra, dkk [6]. Penelitian ini membahas tentang wawasan tambahan dengan menggabungkan perspektif yang lebih luas untuk memperdalam pemahaman tentang kepuasan pengguna dalam aplikasi Flip.id. Sumber data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna flip.id di wilayah Jawa Timur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi flip.id memiliki tingkat kepuasan sebesar 92%, yang masuk dalam kategori sangat puas. Dalam aspek pelayanan, perlu dilakukan peningkatan pada kemudahan penggunaan, kesesuaian respons aplikasi, tampilan, dan keandalan respons aplikasi.

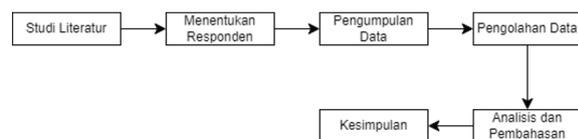
Dilihat dari penelitian sebelumnya, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang kepuasan pengguna pada aplikasi Flip. Karena dilihat dari banyaknya pengguna namun banyak juga masalah yang terjadi pada aplikasi ini, maka perlu adanya inovasi baru atau penambahan fitur yang akan memberikan nilai tambah dalam penggunaan aplikasi.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami pengalaman pengguna (*user experience*) secara mendalam. Dengan mengevaluasi interaksi dan *feedback* pengguna, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan preferensi yang belum terpenuhi. Informasi yang diperoleh akan digunakan oleh pengembang dan perusahaan un-

tuk mengembangkan fitur dan layanan baru yang sesuai dengan keinginan pengguna, meningkatkan kepuasan dan keterlibatan mereka secara keseluruhan.

## Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dalam metode penelitiannya. Data dikumpulkan melalui observasi, studi literatur, dan penyebaran kuesioner. Alir penelitiannya dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1: Diagram Alir Penelitian

Langkah pertama pada penelitian ini adalah melakukan studi literatur. Pada langkah ini, peneliti mempelajari dan menelaah literatur seperti jurnal ilmiah dan penelitian sebelumnya sebagai referensi dan dukungan yang dapat mendukung pelaksanaan penelitian. Langkah kedua, menentukan kriteria responden. Kriteria responden yang dipilih peneliti pada penelitian ini yaitu mahasiswa dan mahasiswi S1 SI FTI UKSW angkatan 2020-2022 yang menggunakan aplikasi Flip. Dalam penelitian ini, metode pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *Convenience Sampling*, dengan setidaknya 50 orang yang berperan sebagai responden.

Teknik *Convenience Sampling* digunakan karena orang tersebut kebetulan berada di lokasi atau mengenal individu yang dimaksud. Setiap individu yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan memenuhi kriteria sampel yang telah ditetapkan akan dipilih [7].

Langkah ketiga yang dilakukan pada penelitian ini adalah melakukan pengumpulan data. Dilakukan dengan cara observasi dan kuesioner. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi terhadap aplikasi Flip dengan meninjau ulasan pengguna di Google Play Store, dengan maksud mengidentifikasi komplain atau masalah yang dihadapi pengguna saat pemakaian aplikasi Flip. Selain itu, dalam penelitian ini data dikumpulkan menggunakan metode kuantitatif.

Metode yang diterapkan untuk pengumpulan data kuantitatif adalah *User Experience Questionnaire* (UEQ). UEQ dianggap sebagai alat ukur yang memberikan keuntungan lebih karena mampu menghasilkan evaluasi yang komprehensif terhadap pengalaman pengguna [7]. Kuesioner ini juga mencakup beberapa pertanyaan terkait data demografis, lihat Gambar 2. Berikut adalah pertanyaan-pertanyaan tersebut:

1. Pertanyaan pertama yaitu mengenai nama, jenis kelamin yang terbagi atas perempuan dan laki-laki, angkatan yang terbagi atas angkatan 2020-2022.
2. Sedangkan untuk melakukan analisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi Flip, responden akan dibagikan kuesioner dengan 26 pertanyaan yang mewakili 6 aspek (UEQ). Yang terdiri atas:

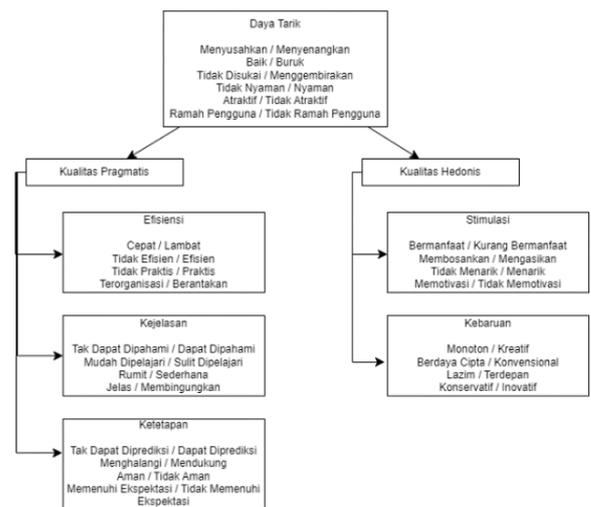
- Daya tarik: Penilaian umum terhadap produk. Apakah pengguna merasa puas atau tidak puas dengan produk tersebut?
- Kejelasan: Seberapa mudah untuk mengenali produk tersebut? Apakah mudah untuk mempelajari cara menggunakan produk?
- Efisiensi : Apakah pengguna dapat menyelesaikan tugas mereka tanpa usaha yang berlebihan?
- Ketepatan : Apakah pengguna merasa memiliki kontrol atas interaksi?
- Stimulai : Apakah penggunaan produk terasa menarik dan memotivasi?
- Kebaruan : Apakah produk tersebut menunjukkan inovasi dan kreativitas? Apakah produk ini menarik perhatian pengguna? [8]

	1	2	3	4	5	6	7		
menyusahkan	○	○	○	○	○	○	○	menyenangkan	1
tak dapat dipahami	○	○	○	○	○	○	○	dapat dipahami	2
kreatif	○	○	○	○	○	○	○	monoton	3
mudah dipelajari	○	○	○	○	○	○	○	sulit dipelajari	4
bermanfaat	○	○	○	○	○	○	○	kurang bermanfaat	5
membosankan	○	○	○	○	○	○	○	mengasyikkan	6
tidak menarik	○	○	○	○	○	○	○	menarik	7
tak dapat diprediksi	○	○	○	○	○	○	○	dapat diprediksi	8
cepat	○	○	○	○	○	○	○	lambat	9
berdaya cipta	○	○	○	○	○	○	○	konvensional	10
menghalangi	○	○	○	○	○	○	○	mendukung	11
baik	○	○	○	○	○	○	○	buruk	12
rumit	○	○	○	○	○	○	○	sederhana	13
tidak disukai	○	○	○	○	○	○	○	menggembirakan	14
lazim	○	○	○	○	○	○	○	terdepan	15
tidak nyaman	○	○	○	○	○	○	○	nyaman	16
aman	○	○	○	○	○	○	○	tidak aman	17
memotivasi	○	○	○	○	○	○	○	tidak memotivasi	18
memenuhi ekspektasi	○	○	○	○	○	○	○	tidak memenuhi ekspektasi	19
tidak efisien	○	○	○	○	○	○	○	efisien	20
jelas	○	○	○	○	○	○	○	membingungkan	21
tidak praktis	○	○	○	○	○	○	○	praktis	22
terorganisasi	○	○	○	○	○	○	○	berantakan	23
atraktif	○	○	○	○	○	○	○	tidak atraktif	24
ramah pengguna	○	○	○	○	○	○	○	tidak ramah pengguna	25
konservatif	○	○	○	○	○	○	○	inovatif	26

Gambar 2: Pertanyaan UEQ

Untuk memudahkan pengumpulan data oleh peneliti, pertanyaan-pertanyaan dikelompokkan menurut 6 aspek penilaian. Gambar 3 merupakan klasifikasi pertanyaan berdasarkan aspek UEQ.

Langkah keempat adalah melakukan pengolahan data. Pengolahan data berdasarkan hasil survei yang diberikan kepada responden. Data tersebut diproses dengan menggunakan metode yang telah ditentukan dengan menginputnya ke dalam *Data Analysis Tools* yang tersedia untuk menentukan nilai setiap aspek UEQ. Sebelum data diolah menggunakan *Data Analysis Tools*, kuesioner harus terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya untuk memastikan akurasi dan konsistensi pertanyaan.



Gambar 3: Pengelompokan Pertanyaan

### a. Uji Validitas

Untuk memeriksa konsistensi responden dalam mengisi kuesioner, dilakukan Uji Validitas. Pengujian ini menggunakan tools data analysis UEQ sheet "*inconsistencies*". Sebelum melakukan perhitungan dan analisis hasil UEQ untuk mengetahui apakah responden mengisi kuesioner dengan serius atau tidak, dilakukan pengecekan *inconsistencies* [9]. Hasilnya dapat dilihat pada Gambar 4.

Data yang menunjukkan ketidakkonsistenan ( $\geq 3$ ) dalam jawaban responden akan dihapus atau diabaikan. Pada Gambar 4, dapat dilihat bahwa 7, 12, 17, 18, 20, 27, 42, 43, 47, 50 menghasilkan ketidakkonsistenan karena angkanya menjadi 3 jadi bisa dihapus atau diabaikan.

Skala nilai instrumental answers						
Daya Tarik	Kejelasan	Efisiensi	Ketepatan	Stimulasi	Kebaruan	Critical?
						1
						1
					1	1
					1	1
						1
1	1					2
	1	1			1	3
					1	1
						1
					1	1
1	1		1			3
						1
	1			1		2
				1		1
	1			1	1	3
	1			1	1	3
				1	1	1
1	1		1	1	1	5
	1			1		2
	1				1	2
						1
	1					1
						1
		1	1		1	3
						1
				1		1
				1		1
1					1	2
						1
					1	1
				1		1
1	1				1	3
	1				1	3
	1		1			2
	1					1
	1	1		1		3
1				1		1
				1		1
1	1		1		1	3
						1

Gambar 4: Data Inkonsistensi Data

**b. Uji Reliabilitas**

Sebuah kuesioner dianggap andal jika jawaban-jawaban yang diberikan pada kuesioner tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Kuesioner dinilai andal apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,7 [10].

Dari Tabel 1 ditunjukkan bahwa semua kelompok item memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang cukup tinggi, dengan sebagian besar di atas 0.7. Ini menunjukkan bahwa skala-skala tersebut memiliki reliabilitas yang baik dan dapat digunakan untuk mengukur pengalaman pengguna secara konsisten.

Tabel 1: Hasil Uji Reliabilitas

Pengelompokkan Pertanyaan UEQ	Cronbach's Alpha Coefficient	Keterangan
Daya Tarik	0,74	Reliabel
Kejelasan	0,80	Reliabel
Efisiensi	0,78	Reliabel
Ketepatan	0,76	Reliabel
Stimulasi	0,79	Reliabel
Kebaruan	0,70	Reliabel

## Hasil dan Pembahasan

### Analisis Hasil UEQ

Data pada Gambar 5 kemudian diubah untuk menentukan nilai negatif dan positif dari masing-masing item. Hasil dari transformasi data tersebut dapat dilihat pada Gambar 6.

Hasil transformasi data yang sudah diolah sebelumnya bertujuan untuk memperoleh hasil utama yang disebut sebagai *Result*. *Result* sendiri adalah *output* utama dari UEQ yang akan dijadikan referensi untuk perhitungan berikutnya, yaitu *Benchmark*.

Pada bagian *Result*, data akan dianalisis untuk mengetahui nilai rata-rata (*mean*) dari masing-masing indikator pada semua faktor yang ada. Penentuan rata-rata per skala mengikuti standar tertentu, yaitu rata-rata impresi antara -0,8 dan 0,8

dianggap sebagai evaluasi normal atau netral, nilai diatas 0,8 menunjukkan evaluasi positif, dan nilai dibawah -0,8 menunjukkan evaluasi negatif [11].

Tabel 2 menunjukkan hasil mean, variance, dan standard deviation dari 26 item UEQ. Dapat dilihat bahwa sebagian besar item UEQ dalam aplikasi Flip mendapatkan evaluasi positif, kecuali item nomor 3 (kreatif/monoton) dan item nomor 10 (berdaya cipta/konvensional) yang memperoleh evaluasi netral dengan rata-rata 0,7 dan 0,4. Item nomor 3 dan nomor 10 terdapat pada skala *novelty*. Hasil data diatas selanjutnya akan digunakan sebagai dasar untuk menghitung enam skala. Setelah menghitung enam skala, analisis akan dilakukan untuk menentukan rentang skala tertinggi dan terendah dari UEQ. Setiap skala terdiri dari sejumlah pertanyaan dari 26 item UEQ tersebut. Skala ini diperhitungkan untuk memperoleh nilai mean. Hasilnya dapat dilihat pada Tabel 3.

Items																									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
6	7	4	1	1	5	5	6	2	3	6	1	6	6	6	6	2	3	3	7	2	6	1	7	2	7
7	7	1	1	1	6	7	6	1	1	7	1	6	6	6	6	1	1	1	7	1	7	1	7	2	7
7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	1	7	1	1	1	7	1	7	1	7	1	7
6	7	2	1	1	7	7	6	2	2	6	2	6	6	2	6	2	2	3	6	2	6	2	6	2	7
6	5	2	1	1	6	6	7	2	2	6	1	6	6	5	6	1	3	2	6	2	6	2	6	2	7
6	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	6	4	4	3	6	5	5	4	6	4	5	4	5	4
6	1	6	7	7	2	1	2	6	7	2	1	7	6	5	6	6	7	6	6	1	7	2	7	2	7
5	7	2	1	1	5	6	6	4	3	6	2	7	6	6	7	1	2	1	6	1	7	1	7	1	7
7	7	3	1	1	4	5	7	3	2	7	1	7	6	1	6	1	2	1	7	1	7	1	7	1	7
5	6	2	1	2	6	6	6	1	2	6	2	6	6	5	6	2	2	2	6	2	6	2	6	2	7
5	7	1	1	1	5	6	7	1	1	7	1	4	5	5	7	2	4	3	6	2	6	1	7	1	7
5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	2	6	6	6	6	6	7
5	6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4
7	7	2	1	1	5	6	5	2	3	6	1	6	6	6	6	2	3	2	6	2	6	2	6	3	7
5	6	5	6	7	3	3	4	3	4	5	3	5	5	5	6	3	3	3	6	2	5	2	7	2	7
5	5	4	1	4	1	4	6	2	4	4	1	4	4	4	6	2	2	2	5	2	5	2	5	2	7
7	7	7	6	7	6	6	6	1	2	6	1	6	6	6	6	1	2	2	6	2	6	2	7	2	7
5	5	6	6	7	5	6	6	1	5	6	2	6	6	1	6	2	1	2	6	2	5	2	7	2	7
4	4	5	3	3	2	3	4	4	1	7	1	5	5	4	4	4	4	4	7	2	6	3	7	2	7
4	4	2	4	2	2	6	4	4	6	6	6	2	2	5	4	6	2	3	5	2	6	2	7	2	7
5	6	6	6	6	6	6	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	7	3	5	1	4	6	4	1	6	7	1	7	6	7	7	1	1	2	7	1	7	1	7	1	7
5	6	2	2	2	5	5	5	3	2	6	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	7	1	7
5	1	4	1	3	6	4	5	2	4	4	4	7	5	4	4	4	3	1	6	2	5	3	7	2	7
6	6	2	2	2	6	6	6	2	2	6	2	6	6	6	6	2	2	2	6	1	6	2	7	2	7
7	7	1	1	1	7	7	7	2	2	7	1	6	6	7	7	1	1	1	7	1	7	1	7	1	7
5	5	4	2	1	4	7	3	6	6	7	1	6	7	7	7	3	1	2	2	1	7	2	7	2	7
6	5	3	2	1	5	5	4	3	3	6	3	5	6	4	5	3	3	2	6	3	6	2	7	2	7
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	2	2	3	3	4	4	4	4	5	4	6	4	4	4	4
5	5	4	3	1	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	7	2	7
4	6	4	3	1	4	3	5	4	2	5	2	4	3	5	6	3	3	3	6	2	7	3	7	2	7
5	6	3	3	3	2	3	2	4	5	4	3	5	2	6	5	4	4	4	5	5	3	2	7	2	7
5	6	4	4	7	4	4	3	5	5	6	1	5	6	6	6	2	3	4	5	2	5	3	7	2	7
4	6	3	2	3	4	5	7	3	6	6	2	7	6	5	7	3	6	4	6	3	6	3	7	2	7
5	5	6	4	6	4	5	5	5	4	7	2	4	5	5	5	3	3	3	5	3	5	3	7	2	7
7	5	3	1	1	7	6	7	1	4	6	1	6	5	6	4	1	1	3	7	2	6	2	7	2	7
4	5	2	1	1	4	6	7	1	6	6	1	6	6	4	4	1	2	1	7	2	6	1	7	2	7
6	5	1	1	1	4	4	5	2	4	6	1	6	6	4	7	4	4	2	4	2	4	1	7	1	7
5	4	1	5	1	6	3	6	2	3	7	1	5	7	7	6	3	3	2	5	3	4	3	7	2	7
5	7	4	3	5	5	3	6	2	2	5	1	4	6	7	6	5	3	5	6	3	5	4	7	2	7
5	7	2	3	3	5	5	4	4	7	4	3	4	4	7	6	4	5	6	6	5	7	1	7	2	7
4	1	2	1	4	7	6	3	4	6	5	2	7	4	5	6	2	2	1	5	4	7	2	7	2	7
7	3	3	4	4	7	6	3	3	6	5	3	7	5	5	5	2	2	1	7	2	7	2	7	2	7
4	4	3	6	2	5	4	4	3	4	6	3	7	7	4	4	1	3	4	5	2	6	2	7	2	7
4	4	3	6	2	7	3	4	5	1	7	1	7	7	6	4	3	6	4	4	2	5	1	7	2	7
6	7	4	1	4	6	5	6	2	2	7	5	6	6	7	7	3	1	3	6	2	5	1	7	2	7
7	5	1	2	1	3	5	5	2	2	6	2	4	6	7	7	4	4	2	6	3	6	3	7	2	7
6	6	5	4	1	4	4	5	2	1	5	2	5	5	5	6	1	3	5	7	1	7	3	7	2	7
5	6	5	6	2	4	6	3	2	3	4	1	7	7	5	5	1	2	1	7	1	7	1	7	1	7
5	6	1	1	5	6	5	6	3	4	6	1	6	7	6	6	1	2	1	7	2	6	2	7	2	7

Gambar 5: Data Respon UEQ

		Items																						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23		
2	3	0	3	3	1	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	1	3	2	2	3		
3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-3	3	3	3	3	3	3	3	3		
2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	-2	2	2	2	1	2	2	2	2		
2	1	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	3	1	2	2	2	2	2		
2	1	-	-	-	-	0	1	1	-1	0	-1	2	0	0	-1	-2	-1	-1	0	-2	0	-1		
2	3	2	3	3	2	3	2	2	-3	-2	3	3	2	1	2	-2	-3	-2	2	3	3	2		
1	3	2	3	3	1	2	2	0	1	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3		
3	3	1	3	3	0	1	3	1	2	3	3	3	2	-3	2	3	2	3	3	3	3	3		
1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2		
1	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	0	1	1	3	2	0	1	2	2	2	3		
1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
1	2	1	1	1	1	1	1	1	-1	2	-2	2	2	2	2	-2	-2	2	2	-2	2	2		
1	2	1	1	1	1	1	0	1	-1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0		
3	3	2	3	3	1	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1		
1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
1	1	1	2	3	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2		
1	1	0	3	0	3	0	2	2	0	0	3	0	0	0	2	2	2	2	1	2	1	2		
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2		
1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
0	0	1	1	1	2	1	0	0	3	3	3	1	1	0	0	0	0	0	3	2	2	1		
0	0	2	0	2	2	2	0	0	-2	2	-2	-2	-2	1	0	-2	2	1	1	2	2	2		
1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
2	3	1	1	3	0	2	0	3	-2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3		
1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
1	3	0	3	1	2	0	1	2	0	0	0	3	1	0	0	0	1	3	2	2	1	1		
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2		
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
1	1	0	2	3	0	3	1	2	-2	3	3	2	3	3	3	1	3	2	-2	3	3	2		
2	1	1	2	3	1	1	0	1	1	2	1	1	2	0	1	1	1	2	2	1	2	2		
0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2	-2	-1	-1	0	0	0	-1	0	-2	0	0		
1	1	0	1	3	0	0	0	0	-1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1		

Gambar 6: Data Transformasi Respon UEQ

Tabel 2: Tabel Hasil Mean, Variance, dan Standard Deviation

Item	Mean	Variance	Std. Dev	No.	Left	Right	Scale
1	1.4	1.0	1.0	50	mengusahkan	menenangkan	Daya tarik
2	1.4	2.4	1.6	50	tak dapat dipahami	dapat dipahami	Kejelasan
3	0.7	2.6	1.6	50	kreatif	monoton	Kebaruan
4	1.1	3.8	2.0	50	mudah dipelajari	sulit dipelajari	Kejelasan
5	1.1	4.4	2.1	50	bermanfaat	kurang bermanfaat	Stimulasi
6	0.8	2.2	1.5	50	membosankan	mengasyikkan	Stimulasi
7	1.0	1.8	1.3	50	tidak menarik	menarik	Stimulasi
8	1.0	1.9	1.4	50	tak dapat diprediksi	dapat diprediksi	Ketepatan
9	1.1	2.1	1.4	50	cepat	lambat	Efisiensi
10	0.4	3.1	1.8	50	berdaya cipta	konvensional	Kebaruan
11	1.7	1.2	1.1	50	menghalangi	mendukung	Ketepatan
12	2.0	1.8	1.3	50	baik	buruk	Daya tarik
13	1.6	1.6	1.3	50	rumit	sederhana	Kejelasan
14	1.5	1.6	1.2	50	tidak disukai	menggembirakan	Daya tarik
15	1.1	2.4	1.6	50	lazim	terdepan	Kebaruan
16	1.6	1.2	1.1	50	tidak nyaman	nyaman	Daya tarik
17	1.4	2.3	1.5	50	aman	tidak aman	Ketepatan
18	1.1	2.2	1.5	50	memotivasi	tidak memotivasi	Stimulasi
19	1.3	2.1	1.4	50	memenuhi ekspektasi	tidak memenuhi ekspektasi	Ketepatan
20	1.8	1.2	1.1	50	tidak efisien	efisien	Efisiensi
21	1.6	1.9	1.4	50	jelas	membingungkan	Kejelasan
22	1.9	1.1	1.0	50	tidak praktis	praktis	Efisiensi
23	1.8	1.0	1.0	50	terorganisasi	berantakan	Efisiensi
24	1.2	2.3	1.5	50	tidak atraktif	atraktif	Daya tarik
25	1.7	1.4	1.2	50	ramah pengguna	tidak ramah pengguna	Daya tarik
26	1.5	1.5	1.2	50	konservatif	inovatif	Kebaruan

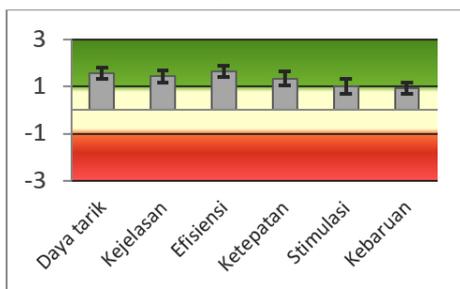
Nilai dari Enam Skala Tabel 3 menjelaskan bahwa keseluruhan skala yang dihitung, hasilnya menunjukkan evaluasi positif yang ditandai dengan panah hijau mengarah ke atas. Dimulai dari skala daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan semuanya memiliki nilai mean dan variance >0,8, lihat Tabel 4.

Tabel 3: Hasil Skala Mean dan Variansi

UEQ Scales (Mean and Variance)		
Daya tarik	↑ 1.567	0.65
Kejelasan	↑ 1.435	0.91
Efisiensi	↑ 1.655	0.74
Ketepatan	↑ 1.345	1.09
Stimulasi	↑ 1.005	1.32
Kebaruan	↑ 0.935	0.76

Nilai tertinggi ada pada skala efisiensi yaitu sebesar 1,655 dan nilai terendah ada pada skala kebaruan sebesar 0,935. Untuk memudahkan dalam memahami hasil perhitungannya, dapat dilihat pada gambar grafik diatas. Terlihat bahwa semua balok pada grafik berada di area warna hijau yang berarti positif.

Tabel 4: Diagram Rata-Rata



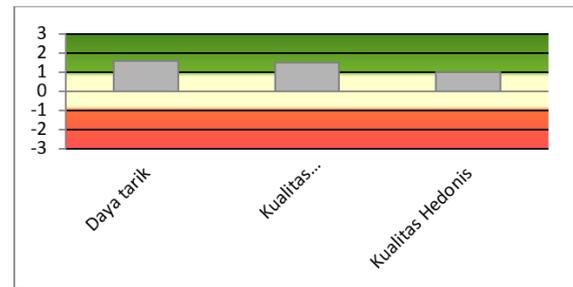
Dari keenam skala diatas, kemudian hasilnya diolah untuk mengetahui skala UEQ yang telah dibagi menjadi 3 kelompok yaitu daya tarik, kualitas pragmatis dan kualitas hedonis. Kualitas pragmatis meliputi kejelasan, efisiensi, dan ketepatan. Sementara itu, stimulasi dan kebaruan termasuk dalam kualitas hedonis. Hasilnya dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5: Kualitas Pragmatis dan Kualitas Hedonis

Pragmatic and Hedonic Quality	
Daya tarik	1.57
Kualitas Pragmatis	1.48
Kualitas Hedonis	0.97

Pada Tabel 5, nilai paling tinggi terdapat pada daya tarik dengan nilai 1.57 dengan hasil evaluasi yang positif (> 0.8) dan masuk kategori bagus. Selanjutnya, kualitas pragmatis dengan nilai 1.48 dengan hasil evaluasi positif (> 0.8) dan masuk kategori bagus. Kemudian, kualitas hedonis dengan nilai 0.97 dengan hasil evaluasi yang positif (> 0.8)

dan masuk kategori bagus. Untuk memperjelas hal tersebut, dibuat grafik pada Gambar 7.



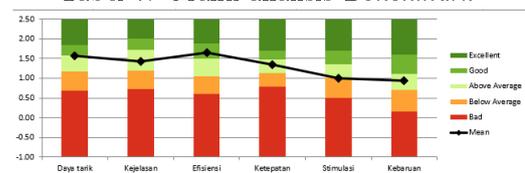
Gambar 7: Diagram Kualitas Pragmatis dan Hedonis

Analisis lainnya yang dilakukan adalah analisis *Benchmark*. Analisis *Benchmark* menurut adalah mengumpulkan data dari produk yang telah dievaluasi menggunakan UEQ, kemudian data tersebut digunakan sebagai acuan atau perbandingan untuk menentukan apakah suatu produk dinilai baik atau buruk. *Benchmark* aplikasi Flip dapat dilihat pada tabel dan grafik berikut. Nilai tertinggi ada pada skala efisiensi dan nilai terendah ada pada skala kebaruan.

Tabel 6: Tabel analisis *Benchmark*

Scale	Mean	Comparison to benchmark	Interpretation
Daya tarik	1.57	Above average	25% of results better, 50% of results worse
Kejelasan	1.44	Above Average	25% of results better, 50% of results worse
Efisiensi	1.66	Good	10% of results better, 75% of results worse
Ketepatan	1.35	Above Average	25% of results better, 50% of results worse
Stimulasi	1.01	Above Average	25% of results better, 50% of results worse
Kebaruan	0.94	Above Average	25% of results better, 50% of results worse

Tabel 7: Grafik analisis *Benchmark*



Berdasarkan Tabel 6 dan Tabel 7, terdapat lima skala yang memiliki nilai *above average* (diatas rata-rata), yaitu daya tarik, kejelasan, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan. Ini berarti 25% dari produk dalam data benchmark menunjukkan kinerja yang lebih positif, sedangkan 50% hasilnya lebih negatif dibandingkan produk yang dievaluasi. Sementara itu, satu skala lainnya yaitu efisiensi termasuk dalam kategori *good* (baik), yang menunjukkan bahwa 10% produk dalam data *Benchmark* lebih positif dan 75% hasilnya lebih negatif dari produk yang dievaluasi.

## Penutup

Berdasarkan hasil analisis penelitian ini, untuk mengetahui tingkat pengalaman pengguna dan mengeksplorasi persepsi mereka terhadap aplikasi

Flip, dilakukan dengan menggunakan *user experience questionnaire* (UEQ). Dari hasil pengolahan data menggunakan UEQ, maka bisa ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut: Pertama, analisis data responden menggunakan metode UEQ menunjukkan bahwa terdapat lima skala dengan kategori *Above Average* (di atas rata-rata), yaitu Daya Tarik (1,57), Kejelasan (1,44), Ketepatan (1,35), Stimulasi (1,01) dan Kebaruan (0,94). Satu skala lainnya termasuk dalam kategori *Good* (baik), yaitu Efisiensi (1,66). Kedua, berdasarkan hasil yang diperoleh dan setelah melakukan pengecekan ulang pada nilai *Mean* dan *Variance* untuk 3 kelompok, skala Kualitas Hedonis, yang terdiri dari stimulasi dan kebaruan, menunjukkan nilai terendah dan dapat dijadikan sebagai rekomendasi untuk pembaruan layanan dan kualitas pada aplikasi Flip.

## Daftar Pustaka

- [1] Darman, "Financial Technology (FinTech): Karakteristik dan Kualitas Pinjaman pada Peer to Peer Lending di Indonesia", *J. Manaj. Teknol.*, vol. 18, no. 2, pp. 130–137, doi: 10.12695/jmt.2019.18.2.4, 2019.
- [2] M. Rizal, Erna Maulina, and N. Kostini, "Fintech as one the financing solutions for SMEs", *J. Pemikir. dan Penelit. Adm. Bisnis dan Kewirausahaan*, vol. 15, no. 1, pp. 165–175, 2018.
- [3] R. P. Syahputra, R. Hardiartama, B. P. Kristana, dan A. Wulansari, "Analisis User Experience Aplikasi Flip Menggunakan Metode Heart Metrics dan Importance Performance analysis (IPA)", *J. Inform. dan Rekayasa Perangkat Lunak*, vol. 4, no. 2, pp. 228–236, doi: 10.33365/jatika.v4i2.2630, 2023.
- [4] Bangun Seto Dwimurti, "Transfer Dana Beda Bank Tanpa Biaya Administrasi Melalui Aplikasi Flip Dalam Tinjauan Etika Bisnis Islam", vol. 2, no. 2, pp. 1–9, <https://doi.org/10.22515/alhakim.v2i2.2793>, 2020.
- [5] A. B. Naibaho, D. Anggraini, dan B. A. Wardijono, "Analisis Kualitas Aplikasi Flip.id Menggunakan Metode ISO 25010:Quality In Use", *J. Ilm. Komputasi*, vol. 21, no. 4, pp. 553–560, doi: 10.32409/jikstik.21.4.3119, 2022.
- [6] R. D. Putra dan D. R. Prehanto, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip.id menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfac (EUCS)", *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 2, no. 4, p. 4, 2021.
- [7] H. S. Rasio and S. R. Perdana, "Evaluasi User Experience Sistem Informasi Akademik Mahasiswa pada Perguruan Tinggi Menggunakan User Experience Questionnaire", *J. Komput. Terap.*, vol. 6, no. 1, pp. 69–78, 2020.
- [8] M. Schrepp, "User Experience Questionnaire Handbook", DOI: 10.13140/RG.2.1.2815.0245, 2023.
- [9] R. A. Ningsih, dan K. D. Tania, "Perbandingan User Experience Aplikasi Tiket.com dan Pegipegi Menggunakan Metode User Experience Questionnaire", *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, vol. 9, no.2, pp. 177–188, DOI: 10.28932/jutisi.v9i2.6079, 2023.
- [10] N. M. Janna dan Herianto, "Konsep uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan spss", DOI: 10.31219/osf.io/v9j52, no. 18210047.
- [11] M. A. Maricar, D. Pramana, dan D. R. Putri, "Evaluasi Penggunaan Slims pada E-Library dengan Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) Evaluation Of Slims In E-Library Using User Experience Questionnaire (UEQ)", *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK)*, vol. 8, no. 2, pp. 319–328, doi: 10.25126/jtiik.202184443, 2021.