

Article history

Received Jul 2, 2023

Accepted Dec 11, 2023

Published July 16, 2024

EVALUASI USER EXPERIENCE (UX) PADA APLIKASI OVO DENGAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)

Hikam Rizqillah Munandar¹

¹ Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta

email: hikam.rizqillah21@mhs.uinjkt.ac.id

Abstract

OVO, an e-wallet company, introduced the OVO application as part of its digital strategy to cater to customer needs and stay competitive in the digital era. This study aims to assess the User Experience (UX) of the OVO application using the System Usability Scale (SUS) method. The research focuses on understanding user perceptions regarding functionality, intuitiveness, visual design, performance, support, and security aspects of the OVO application. The research methodology employed the System Usability Scale (SUS) questionnaire, which consists of structured questions to gauge user satisfaction and usability. The study participants were active users of the OVO application.

Keywords: OVO, Mobile Application, System Usability Scale, User Experience

Abstrak

OVO, perusahaan e-wallet, memperkenalkan aplikasi OVO sebagai bagian dari strategi digital untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan tetap kompetitif di era digital. Penelitian ini bertujuan untuk menilai User Experience (UX) aplikasi OVO dengan menggunakan metode System Usability Scale (SUS). Penelitian ini berfokus pada pemahaman persepsi pengguna terkait fungsionalitas, intuisi, desain visual, kinerja, dukungan, dan aspek keamanan dari aplikasi OVO. Metodologi penelitian menggunakan kuesioner System Usability Scale (SUS), yang terdiri dari pertanyaan terstruktur untuk mengukur kepuasan dan kegunaan pengguna. Peserta penelitian merupakan pengguna aktif aplikasi OVO.

Kata Kunci: OVO, Mobile Application, System Usability Scale, User Experience.

1. PENDAHULUAN

Pentingnya memberikan pengalaman pengguna sebaik mungkin dan meningkatnya penggunaan e-wallet dalam kehidupan sehari-hari membuat penelitian tentang pengujian kegunaan aplikasi OVO menjadi relevan. Aplikasi e-wallet seperti OVO semakin populer sebagai sarana yang praktis dan aman bagi konsumen untuk melakukan transaksi keuangan seiring dengan pesatnya kemajuan teknologi digital. Maka dari itu, sangat penting untuk melakukan penelitian yang berfokus pada fitur kegunaan dari aplikasi ini untuk menjamin kepuasan pengguna.

System Usability Scale (SUS) adalah metode yang digunakan dalam penelitian pengujian kegunaan. Metode ini menggunakan kuesioner yang dirancang dan diuji untuk menilai kepuasan pengguna dengan kegunaan aplikasi. Dengan menggunakan metode ini, peneliti dapat menilai keefektifan, efisiensi, dan kepuasan pengguna dari banyak area aplikasi OVO, seperti antarmuka pengguna, navigasi, dan fungsionalitas yang disediakan [1].

Tujuan dari studi usability testing pada aplikasi OVO adalah untuk menemukan dan memahami permasalahan yang dialami pengguna saat menggunakan layanan tersebut. Dengan mengetahui tantangan yang mungkin dimiliki pengguna memungkinkan pengembang OVO untuk memperbaiki serta menyempurnakan desain dan fungsionalitas aplikasi untuk memberikan pengalaman yang lebih baik. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada pengembangan aplikasi e-wallet yang lebih ramah pengguna, intuitif, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Temuan penelitian pengujian kegunaan aplikasi OVO diharapkan dapat memberikan wawasan yang signifikan kepada tim pengembangan dalam membuat keputusan desain yang lebih baik dan meningkatkan kegunaan aplikasi. Dengan mempelajari persaingan pengguna dan menggabungkan mereka dalam pengembangan aplikasi, OVO dapat mempertahankan posisinya sebagai salah satu pemimpin dalam bisnis e-wallet Indonesia dan memenuhi harapan pengguna akan

keamanan, kenyamanan, dan kemudahan penggunaan aplikasi

2. KAJIAN PUSTAKA

User Experience

Menurut ISO 9241-210 (2009), User Experience (UX) adalah persepsi dan respon dari pengguna sebagai reaksi dari penggunaan sebuah produk, sistem atau service.. User Experience (UX) menilai seberapa kepuasan dan kenyamanan seseorang terhadap sebuah produk, sistem, dan jasa. Sebuah prinsip dalam membangun UX adalah khalayak mempunyai kekuasaan dalam menentukan tingkat kepuasan sendiri (customer rule) [2].

Keterbacaan yang baik, navigasi yang intuitif, kesederhanaan dan kejelasan dalam desain, akuntabilitas yang baik, konsistensi, kecepatan, dan kegunaan yang tinggi merupakan faktor penting untuk menciptakan pengalaman pengguna yang sukses.

System Usability Scale (SUS)

Menurut Ade (2020) System usability scale (SUS) merupakan pengujian dengan cara melibatkan pengguna akhir (end user) dalam proses pengerjaannya dan proses pengujian serta perhitungan lebih rumit namun dapat dilakukan dengan jumlah sampel yang sedikit. SUS dikembangkan oleh John Brooke sejak 1986 [3]. Hingga saat ini, SUS banyak digunakan untuk mengukur usability dan menunjukkan beberapa keunggulan, antara lain: (1) SUS dapat digunakan dengan mudah, karena hasilnya berupa skor 0–100 [4]; (2) SUS sangat mudah digunakan, tidak membutuhkan perhitungan yang rumit [5]; (3) SUS tersedia secara gratis, tidak membutuhkan biaya tambahan [6]; dan (4) SUS terbukti valid dan reliabel, walau dengan ukuran sampel yang kecil [7], [8]

SUS adalah kuesioner 10 pertanyaan dengan skala Likert 5 poin. Responden diminta untuk menilai setiap pernyataan dalam skala mulai dari "Sangat tidak setuju" hingga "Sangat setuju". Jika responden berpendapat bahwa tidak ada skala yang sesuai, mereka dapat mengisi titik tengah skala tersebut. Setiap pertanyaan diberi skor kontribusi mulai dari 0 hingga 4. Skor kontribusi

diperoleh dengan menggunakan rumus berdasarkan lokasi skala untuk banyak pertanyaan. Nilai kegunaan keseluruhan sistem diperoleh dengan mengalikan total skor kontribusi dengan 2,5 kemudian mengambil rata-ratanya. Skor SUS adalah hasil akhir dari perhitungan ini.

Aplikasi OVO

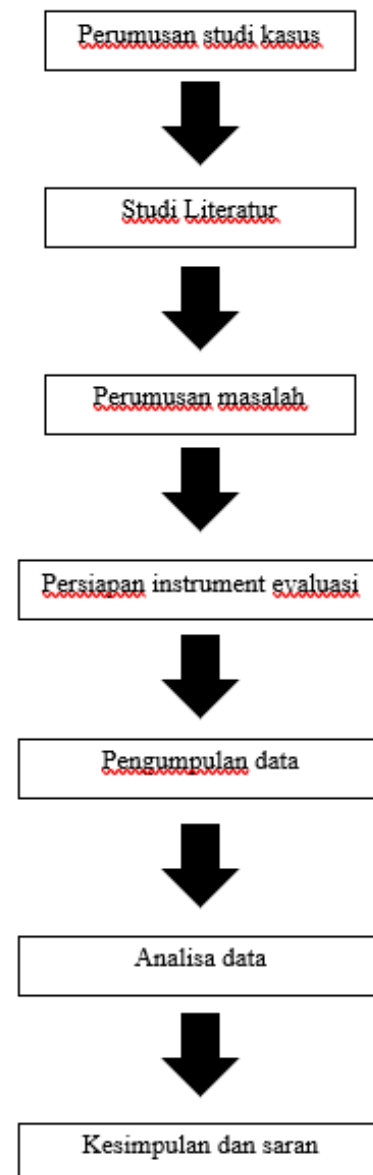
OVO adalah aplikasi e-wallet terkemuka di Indonesia yang dibuat untuk memfasilitasi pembayaran dalam ekosistem bisnis Lippo. Dengan ekspansi yang cepat dan akuisisi saham mayoritas oleh Grab pada 2019, OVO telah berkembang menjadi platform pembayaran digital yang lebih besar dengan dukungan dari Grab. Pembayaran tagihan, pembelian pulsa, pembayaran di merchant rekanan, dan transfer uang ke sesama pengguna OVO menjadi pilihan bagi pengguna OVO. Dengan program reward dan promosi yang menarik, OVO semakin dikenal dan sering digunakan oleh masyarakat Indonesia yang mengadopsi gaya hidup digital.

OVO memiliki sejumlah alat yang membantu pengguna mengelola dananya secara digital. Salah satu fungsi utamanya adalah pembayaran tagihan, yang memungkinkan pengguna membayar tagihan termasuk listrik, air, telepon, dan TV kabel melalui aplikasi. Selain itu, OVO menyediakan alat transfer uang antar anggota, memungkinkan pengguna untuk mengirim dan menerima uang dengan cepat dan aman menggunakan nomor telepon atau ID pengguna OVO mereka. Fasilitas pembelian pulsa juga tersedia, sehingga konsumen dapat dengan mudah melakukan isi ulang pulsa. OVO juga menawarkan program cashback dan loyalitas yang menarik, di mana pengguna dapat menerima diskon atau insentif tambahan saat mereka menggunakan OVO untuk melakukan pembelian di pengecer mitra.

3. METODOLOGI

Metode penelitian adalah serangkaian langkah dan teknik yang dilakukan untuk mengumpulkan dan menganalisis data dalam rangka menjawab masalah atau pertanyaan penelitian [9]. Metode penelitian membagikan cerminan rancangan penelitian yang meliputi sesi dini hingga akhir

penelitian menggunakan metode System Usability Scaling (SUS) untuk menilai kepuasan pengguna terhadap aplikasi OVO dalam penelitian ini. Tahapan yang dilakukan selama melakukan penelitian adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Tahap Penelitian

Perumusan Studi Kasus

Tahap ini terdiri dari menentukan subjek atau fenomena yang akan dieksplorasi dengan memilih aplikasi BCA Mobile sebagai bahan penelitian untuk proyek karena perusahaan tersebut terkenal di Indonesia dan memiliki basis pengguna yang besar

Studi Literatur

Pada tahap ini dilakukan pencarian dan mengumpulkan berbagai jenis literatur yang berkaitan dengan pendekatan dan subjek studi untuk memahami pemikiran dan pendapat terkini dari individu yang lebih berpengalaman. Jurnal atau buku tentang pendekatan Skala Kegunaan Sistem, pengalaman Pengguna, dan sebagainya, serta analisis data dari studi kasus dan literatur. Identifikasi kesenjangan pengetahuan atau tantangan yang memerlukan penelitian tambahan, untuk membuat pertanyaan penelitian.

Perumusan Masalah.

Tahap ini memerlukan analisis data yang dikumpulkan dari studi kasus dan literatur. Identifikasi kesenjangan pengetahuan atau tantangan yang memerlukan penelitian tambahan, dan buat pertanyaan penelitian.

Persiapan Instrumen Aplikasi

Pada titik ini memutuskan pendekatan AOA mana yang akan digunakan. Setelah itu memilih instrumen pengumpulan data berupa kuesioner dengan menggunakan google form, dengan pertanyaan yang relevan dengan topik pembicaraan dan masalah penelitian.

Pengumpulan Data

Tahap ini mencakup penggunaan instrumen evaluasi yang dibuat pada tahap sebelumnya dengan menyebarkan kuesioner ke lokasi yang sesuai untuk responden. Setelah data terkumpul, dilakukan rekapitulasi semua data dan mengirimkannya ke aplikasi pengolahan data berupa excel.

Tabel 1. Hasil Kuesioner

No.	Pertanyaan	Penentuan Skor				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Biasa Saja	Setuju	Sangat Setuju
1.	Saya berpikir akan menggunakan sistem ini lagi	2	1	15	11	9
2.	Saya merasa sistem ini rumit digunakan	4	20	10	4	0
3.	Saya merasa sistem ini mudah digunakan	1	2	9	17	8
4.	Saya membutuhkan bantuan orang lain dalam menggunakan aplikasi ini	8	11	10	8	1
5.	Saya merasa fitur-fitur aplikasi ini berjalan dengan semestinya	1	2	7	21	7
6.	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi pada aplikasi ini)	4	16	13	4	1
7.	Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan aplikasi ini dengan cepat	0	6	7	19	6
8.	Saya merasa aplikasi ini membingungkan	3	19	12	4	0
9.	Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan aplikasi ini	0	9	5	18	6
10.	Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan aplikasi ini	2	9	11	12	4

Analisis Data

Pada tahap ini dilakukan pengorganisasian data yang telah terkumpul sesuai dengan pendekatan yang dipilih, dalam hal ini System Usability Testing. Selanjutnya memasukkan data ke dalam laporan setelah diproses.

Kesimpulan

Di akhir, dilakukan proses pengolahan data yang telah terkumpul sesuai dengan pendekatan yang dipilih, dalam hal ini System Usability Testing. Selanjutnya adalah memasukkan data ke dalam laporan setelah diproses.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Populasi Sampel

Untuk studi kasus penelitian usability testing aplikasi Line ini menggunakan koresponden yang merupakan pengguna aplikasi OVO. Koresponden terdiri dari 19 laki-laki dan 19 perempuan yang telah berumur 18 tahun keatas.

Analisa hasil kuisisioner dengan menggunakan metode System Usability Scale (SUS)

Peneliti harus menilai data setelah menyelesaikan tahap pengumpulan data. Tanggapan diperoleh dari 38 responden yang bersedia mengisi kuesioner dalam kajian User Experience Evaluation (UX) pada aplikasi OVO dengan memanfaatkan System Usability Scale (SUS). Setiap responden memberikan tanggapan unik berdasarkan pengalaman pribadi mereka, dan informasi berikut diperoleh melalui penyebaran kuesioner.

Tabel 2. Tanggapan Responden

Nama	Jenis Kelamin	Umur	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
Ryan Faatih Firdaus	Laki-laki	21 - 25	4	2	5	1	5	1	4	2	4	2
Mutiara Novita Sari	Perempuan	18 - 20	4	2	4	3	3	2	4	2	4	3
Muhammad Asyraf Faiz Kamil	Laki-laki	21 - 25	3	2	4	1	5	2	4	2	5	1
Iyan	Laki-laki	21 - 25	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
Sabiq D Kanz	Laki-laki	18 - 20	3	3	4	2	3	2	4	2	3	4
Mochammad Abdul Ghoni	Laki-laki	21 - 25	5	2	4	2	4	3	4	2	4	4
Iyos	Laki-laki	21 - 25	1	1	1	1	1	5	4	3	2	3
Tsabita Hanifah Akbar	Perempuan	18 - 20	5	1	4	1	5	1	5	1	5	3
Lisa Himatun Nufus	Perempuan	21 - 25	3	2	5	3	4	4	3	3	2	3
Musdalifah	Perempuan	21 - 25	3	4	2	4	3	3	2	4	2	5
Raihan Lail Ramadhan	Laki-laki	18 - 20	3	4	3	3	4	3	2	3	2	4
Rahel Saffana Adya	Perempuan	21 - 25	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3
Aisyah Mochammad	Perempuan	21 - 25	5	1	5	5	5	1	5	1	5	5
Yuliwanda Anggi	Perempuan	18 - 20	4	2	4	2	4	3	4	2	4	3
Fahmi AM	Laki-laki	21 - 25	3	2		2	2	3	2	3	2	3
Syafiqotul Athiya	Perempuan	21 - 25	3	3	3	4	3	3	2	3	2	4
Dian Hidayat Putri	Perempuan	21 - 25	3	3	4	3	4	3	2	3	2	4
Moh Hanifuddin	Laki-laki	21 - 25	1	4	3	3	3	2	4	4	2	4
Muhammad Irfan Syarifuddin	Laki-laki	21 - 25	3	2	2	4	4	4	4	4	4	2
Nailul inayah	Perempuan	21 - 25	3	3	3	3	4	2	3	2	2	4
Bintan Fithrotan Najah	Perempuan	21 - 25	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4

Kurnia Pengeran	Laki-laki	21 - 25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Syahrul Hakim	Laki-laki	21 - 25	5	3	5	1	5	2	5	2	5	1
Faris	Laki-laki	18 - 20	4	2	4	3	4	2	3	2	4	3
Achmad Dimas Madani	Laki-laki	18 - 20	2	3	3	4	3	2	2	3	4	2
Fazia Putri Handira	Perempuan	18 - 20	4	2	4	2	4	3	4	3	4	4
Murni Damayanti	Perempuan	18 - 20	4	3	3	4	4	3	4	4	5	3
Annisa rahmah	Perempuan	18 - 20	3	2	4	3	4	2	4	2	4	5
Ainun Nashikha	Perempuan	18 - 20	4	2	5	2	4	3	4	2	4	3
Deara Mayanda	Perempuan	18 - 20	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
Luthfiyyah Zharifa Fauziyyah	Perempuan	18 - 20	5	2	5	2	4	2	5	2	3	5
Annisa Rizki Amaliah	Perempuan	21 - 25	5	2	4	2	4	2	4	2	3	2
Muhammad Sayid Ardani	Laki-laki	18 - 20	5	1	5	1	5	1	4	1	5	2
Muhammad Iqbal Trikiwoyo	Laki-laki	18 - 20	5	4	5	4	5	4	5	2	4	4
Amanda Amelia Khilda	Perempuan	18 - 20	4	2	4	1	4	2	5	2	4	2
Fajar	Laki-laki	21 - 25	5	2	4	3	2	4	3	3	4	4
Mohammad Novrizal Sugiarto	Laki-laki	21 - 25	3	2	4	1	4	2	3	2	4	2
Bella Tsabita	Perempuan	18 - 20	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4

Cara perhitungan skor dari metode System Usability Scale (SUS)

Data asli yang ditampilkan di atas akan dianalisis atau dihitung ulang dan diberi bobot skor SUS. Ada banyak ketentuan dalam pembobotan yang akan diberikan pada teknik System Usability Scale (SUS). Ketentuan ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk setiap pertanyaan bernomor ganjil (seperti pertanyaan 1, 3, 5, 7, dan 9), skor responden dikurangi satu (satu) atau menjadi $x-1$.
2. Untuk setiap pertanyaan bernomor genap (seperti 2, 4, 6, 8, dan 10), skor akhir yang diperoleh adalah $5-x$ atau 5 dikurangi skor responden.
3. Jumlah skor ini kemudian dikalikan dengan 2,5 ($n \times 2,5$) untuk mendapatkan skor akhir SUS.

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

Prosedur penghitungan skor tersebut di atas hanya berlaku untuk 1 (satu) responden, dan skor SUS setiap responden akan dijumlahkan dan dibagi dengan jumlah total responden untuk menghitung skor SUS akhir (Skor SUS rata-rata). Rumus

berikut dapat digunakan untuk menghitung skor SUS.

Simbol-simbol ini dijelaskan sebagai berikut:

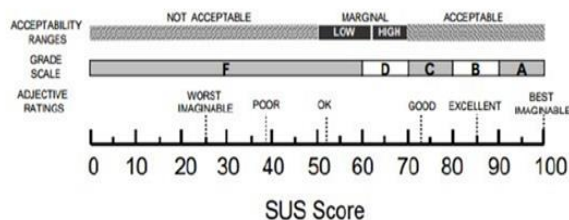
$\bar{x}$ = Jumlah Skor Rata-rata

$\sum x$ = Jumlah Skor SUS n = Jumlah Responden

Mengikuti prosedur penghitungan yang dijelaskan di atas, skor hasil baru, seperti yang ditunjukkan pada tabel di bawah, akan diperoleh.

Temuan berikut dicapai setelah menggunakan metode SUS berikut :

Setelah mendapatkan skor akhir tersebut, peneliti dapat menentukan skor akhir dari aplikasi OVO. Selanjutnya skor sus aplikasi OVO akan diklasifikasikan sebagai berikut:



Gambar 2. Klasifikasi Skor SUS

Berdasarkan hasil penghitungan skor dari setiap responden dengan menggunakan metode System Usability Scale (SUS) pada data yang diberikan, diperoleh skor rata-rata SUS sebesar 63,49%

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan metode System Usability Scale (SUS) terhadap data yang dikirimkan diperoleh rata-rata skor SUS sebesar 63,49. Skor ini menunjukkan bahwa aplikasi OVO dapat digunakan, namun masih ada potensi perbaikan untuk mendapatkan tingkat kepuasan yang lebih besar. Akibatnya, pengembang OVO harus terus menggunakan pendekatan SUS secara rutin untuk melacak peningkatan kegunaan aplikasi dari waktu ke waktu.

Selain itu, pengembang harus menggunakan statistik objektif dan terukur tentang kemandirian, efisiensi, dan kebahagiaan pengguna sebagai arah dalam pengembangan aplikasi di masa mendatang. Penting juga untuk melibatkan pengguna secara aktif dalam proses pengembangan agar dapat sepenuhnya memahami

preferensi dan permintaan pengguna. Ini akan membantu dalam pengembangan solusi yang lebih relevan dan memuaskan.

Sangat penting bagi pengembang OVO untuk fokus pada perubahan spesifik sambil meningkatkan kegunaan aplikasi. Teknik evaluasi SUS dapat digunakan untuk menemukan area untuk perbaikan, terutama dalam antarmuka pengguna, navigasi, dan fungsionalitas aplikasi. Diharapkan dengan mengintegrasikan saran dan masukan tersebut, OVO dapat meningkatkan usability aplikasinya, menciptakan pengalaman pengguna yang lebih baik, dan memenuhi kebutuhan pengguna dalam melakukan transaksi keuangan digital.

6. REFERENSI

- [1] I. HN, P. Nugroho, R. F.-J. I. Jurnal, and undefined 2015, "Pengujian usability website menggunakan system usability scale," *jurnal.kominfo.go.id* I HN, PI Nugroho, R Ferdiana *JURNAL IPTEKKOM Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi*, 2015 • *jurnal.kominfo.go.id*, Accessed: Nov. 13, 2024. [Online]. Available: <https://jurnal.kominfo.go.id/index.php/iptekkom/article/view/428>
- [2] M. W.- Humaniora and undefined 2011, "User Experience (UX) sebagai bagian dari pemikiran desain dalam pendidikan tinggi desain komunikasi visual," *journal.binus.ac.id* MB Wiryawan Humaniora, 2011 • *journal.binus.ac.id*, Accessed: Nov. 13, 2024. [Online]. Available: <https://journal.binus.ac.id/index.php/Humaniora/article/view/3166>
- [3] J. B.-U. evaluation in industry and undefined 1996, "SUS-A quick and dirty usability scale," *taylorfrancis.com*, Accessed: Nov. 13, 2024. [Online]. Available: <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.1201/9781498710411-35/sus-quick-dirty-usability-scale-john-brooke>
- [4] J. B.-U. evaluation in industry and undefined 1996, "SUS-A quick and dirty

- usability scale,” *taylorfrancis.com*, Accessed: Nov. 13, 2024. [Online]. Available: <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.1201/9781498710411-35/sus-quick-dirty-usability-scale-john-brooke>
- [5] A. Bangor, P. Kortum, J. M.-J. of usability studies, and undefined 2009, “Determining what individual SUS scores mean: Adding an adjective rating scale,” *uxpajournal.org*, Accessed: Nov. 13, 2024. [Online]. Available: https://uxpajournal.org/wp-content/uploads/sites/7/pdf/JUS_Bangor_May2009.pdf
- [6] F. J. García-Peñalvo, A. García-Holgado, A. Vázquez-Ingelmo, and A. M. Seoane-Pardo, “Usability test of WYRED platform,” *Lecture Notes in Computer Science (including subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)*, vol. 10924 LNCS, pp. 73–84, 2018, doi: 10.1007/978-3-319-91743-6_5.
- [7] T. Tullis, J. S.-U. professional association, and undefined 2004, “A comparison of questionnaires for assessing website usability,” *researchgate.netTS Tullis, JN StetsonUsability professional association conference, 2004•researchgate.net*, Accessed: Nov. 14, 2024. [Online]. Available: https://www.researchgate.net/profile/Thomas-Tullis/publication/228609327_A_Comparison_of_Questionnaires_for_Assessing_Website_Usability/links/0912f50e4fe12066fd000000/A-Comparison-of-Questionnaires-for-Assessing-Website-Usability.pdf
- [8] J. B.-J. of usability studies and undefined 2013, “SUS: a retrospective.” *uxpajournal.org*, Accessed: Nov. 13, 2024. [Online]. Available: http://uxpajournal.org/wp-content/uploads/sites/7/pdf/JUS_Brooke_February_2013.pdf
- [9] J. W. Creswell, *A concise introduction to mixed methods research*. SAGE publications, 2014.