

ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI E-WALLET DANA MENGGUNAKAN *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE* (UEQ) DAN *UX HONEYCOMB*

Nyimas Silvia¹⁾, Allsela Meiriza^{2*)}, Nabila Rizky Oktadini³⁾, dan Pacu Putra⁴⁾

^{1, 2, 3, 4)}Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya

Jalan Palembang-Prabumulih KM.32 Indralaya Ogan Ilir, Sumatera Selatan

e-mail: nyssilvia20@email.com¹⁾, allsela_meiriza@yahoo.co.id²⁾, nabilarizky@unsri.ac.id³⁾ pacuputra@unsri.ac.id⁴⁾

ABSTRAK

Di era society 5.0 pertumbuhan ekonomi dan produk digital sudah menjamur sehingga inovasi produk transaksi digital sudah menjadi kebutuhan sehari-hari masyarakat. Pembayaran yang mudah dilakukan secara cashless melalui aplikasi E-wallet dengan berbagai opsi, termasuk aplikasi DANA. Namun dalam beberapa ulasan, beberapa pengguna mengeluhkan kinerja dan kendala dari aplikasi DANA seperti tampilan ketika memasukkan nominal uang yang lambat dan kurang jelasnya tampilan ketika login aplikasi. Studi ini dilakukan guna mengevaluasi user dari aplikasi DANA juga memberikan rekomendasi perbaikan dan penyempurnaan guna meningkatkan nilai pengalaman pengguna aplikasi DANA. Dari hasil value proposition pada implementasi metode UX Honeycomb di aplikasi DANA pada masyarakat Kota Palembang menyatakan pengguna setuju bahwa DANA memenuhi penilaian baik diatas rata-rata. Sedangkan pada metode User Experience Questionnaire (UEQ) menunjukkan bahwa aplikasi DANA mendapatkan hasil dengan skala positif pada variabel attractiveness, perspicuity, dependability, efficiency dan stimulation, namun mendapatkan skala negatif pada variabel novelty. Sehingga Aplikasi DANA perlu merancang dan menjadikan produk aplikasi lebih kreatif, intentif, dan inovatif.

Kata Kunci: Produk digital, E-wallet, DANA, User, UX Honeycomb, User Experience Questionnaire

ANALYSIS OF USER EXPERIENCE OF DANA E-WALLET USING *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE* (UEQ) AND *UX HONEYCOMB*

Nyimas. Silvia¹⁾, Allsela. Meiriza^{2*)}, Nabila. Rizky. Oktadini³⁾, dan Pacu Putra⁴⁾

^{1, 2)}Computer Science Faculty, Sriwijaya University

Jalan Palembang-Prabumulih KM.32 Indralaya Ogan Ilir, Sumatera Selatan

e-mail: nyssilvia20@email.com¹⁾, allsela_meiriza@yahoo.co.id²⁾, nabilarizky@unsri.ac.id³⁾ pacuputra@unsri.ac.id⁴⁾

ABSTRACT

In the era Society 5.0, economic growth and digital products have mushroomed, leading to digital transaction product innovation becoming a daily necessity for society. Easy, cashless payment are made through an E-wallet application with various options, including the DANA application. However, in several reviews, user have complained about the performance and issues with the DANA application such as, the display is unclear when logging into the application, and it loads slowly when entering the amount of money. This research was conducted to evaluate DANA application users and provide recommendation for improvements and enhancements to enhance the DANA application user experience. From the result of the value proposition on the implementation of the UX Honeycomb method in the DANA application between the people of Palembang City, users generally agree that DANA deserves a good above-average rating. Meanwhile, the User Experience Questionnaire (UEQ) method show that the DANA application received positive scores on the attractive, perspicuity, dependability, efficiency, and stimulation variables, but it obtained a negative score on the novelty variable. Thus, the DANA application need to design and create more creative, intentional, and innovative products.

Keywords: digital product, e-wallet, DANA, UX Honeycomb, User Experience Questionnaire

I. PENDAHULUAN

PERTUMBUHAN teknologi pembayaran semakin progresif baik transaksi secara *offline* maupun *online*. Banyak perusahaan berlomba-lomba mengeluarkan aplikasi sejenis *E-wallet*, salah satunya aplikasi yang mendukung *E-wallet* ini adalah DANA. Selain aplikasi DANA terdapat juga aplikasi *E-wallet* seperti OVO, i.Saku, Jenius, Linkaja, dan sebagainya. DANA adalah salah satu aplikasi keuangan dan pembayaran yang mendukung digitalisasi sistem transaksi keuangan dengan layanan sistem pembayaran berupa *mobile E-money*, *E-wallet*, pengiriman uang dan layanan tambahan yang dapat diakses melalui peranti komunikasi jarak jauh seperti cicilan kredit, pembayaran tagihan aplikasi, membeli pulsa dan sebagai lainnya dalam bentuk aplikasi.

Aplikasi DANA merupakan salah satu dari 5 aplikasi *E-wallet* dengan penggunaan terbesar di Indonesia berdasarkan riser data App Annie. Berdasarkan penilaian *App Store* saat ini, DANA mendapatkan *rating* sebesar 4,8 sedangkan *Google Play Store* DANA mendapatkan *rating* sebesar 4,2. Penyajian aplikasi dapat mempengaruhi persepsi pengguna terhadap aplikasi itu sendiri. Maka dari itu beberapa faktor dari aplikasi dapat berpengaruh terhadap persepsi pengalaman dan penilai dari pengguna terhadap aplikasi tersebut [1].

Dalam penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa aplikasi DANA memperoleh nilai rata-rata sebesar 62,38 pada skala kegunaan sistem [2]. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi DANA termasuk dalam kategori baik dan memiliki tingkat area yang dapat diterima dengan kategori “rendah”, hal ini disebabkan karena *rating* layanan yang rendah. Pada pernyataan kuesioner terdapat tiga responden yang menyatakan bahwa aplikasi DANA mudah digunakan.

Ditinjau dari beberapa penilaian dan *review* pengguna aplikasi DANA di *App Store* menunjukkan sebagian pengguna mengeluhkan tampilan aplikasi yang rumit dan penganan yang lambat, seperti tampilan ketika memasukkan nominal uang yang lamban dan sering error. Pengguna lain juga menjelaskan sulitnya verifikasi akun dan kurang jelasnya tampilan ketika *login* aplikasi DANA. Karena banyaknya permasalahan yang muncul, evaluasi dan analisis pengalaman pengguna aplikasi DANA dibutuhkan. Sehingga dapat meningkatkan kualitas pengalaman pengguna dari aplikasi tersebut. Dari beberapa aspek dapat dilakukan penilaian dengan menggunakan variabel UX *Honeycomb* yaitu *findable, usable, desirable, findable, useful, accessible, dan credible* guna membuat *user* menemukan nilai dari produknya dan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang dapat memberikan penilaian dan kesan keseluruhan pengguna ketika berinteraksi dengan suatu produk yang mencakup dalam aspek metode ini. Hasil penilaian yang didapat digunakan guna meningkatkan kualitas dan rekomendasi dalam pengembangan pengalaman pengguna aplikasi DANA.

II. PENELITIAN TERDAHULU

User Experience atau pengalaman pengguna adalah respon dan persepsi individu berdasarkan penilaian penggunaan sebuah *interface* produk. *User experience* adalah dasar-dasar yang memberikan pengalaman dan kepercayaan yang baik pada tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem[3].

Pengalaman pengguna umumnya dipahami sebagai konstruksi multidimensi. Misalnya untuk memiliki pengalaman pengguna yang baik, produk harus mudah dipelajari, efisien digunakan atau mudah digunakan, dengan persyaratan ditambahkan seperti keindahan, kemudahan, kebaruan atau daya tarik. Sementara kelompok kriteria pertama dikenal sebagai aspek kualitas pragmatis, sedangkan kelompok kriteria kedua disebut sebagai aspek kualitas hedonis. Terminologi lain yang sering digunakan untuk membedakan dua kategori kriteria kualitas ini adalah sasaran kegunaan versus sasaran pengalaman pengguna.

User Experience Questionnaire (UEQ) versi asli adalah versi Jerman yang buat pada tahun 2005. UEQ adalah perhitungan yang mengukur pengalaman pengguna pada suatu produk seperti aplikasi atau website dengan menggunakan sampel kuesioner dengan penilaian sampai 7. UEQ menjadi bagian dari uji kegunaan klasik untuk mendapatkan gambaran lengkap tentang *user experience* serta kegunaannya [4]. UEQ menghitung pengukuran aspek teknis dan nonteknik terkait perasaan dan persepsi kenikmatan pengguna [5].

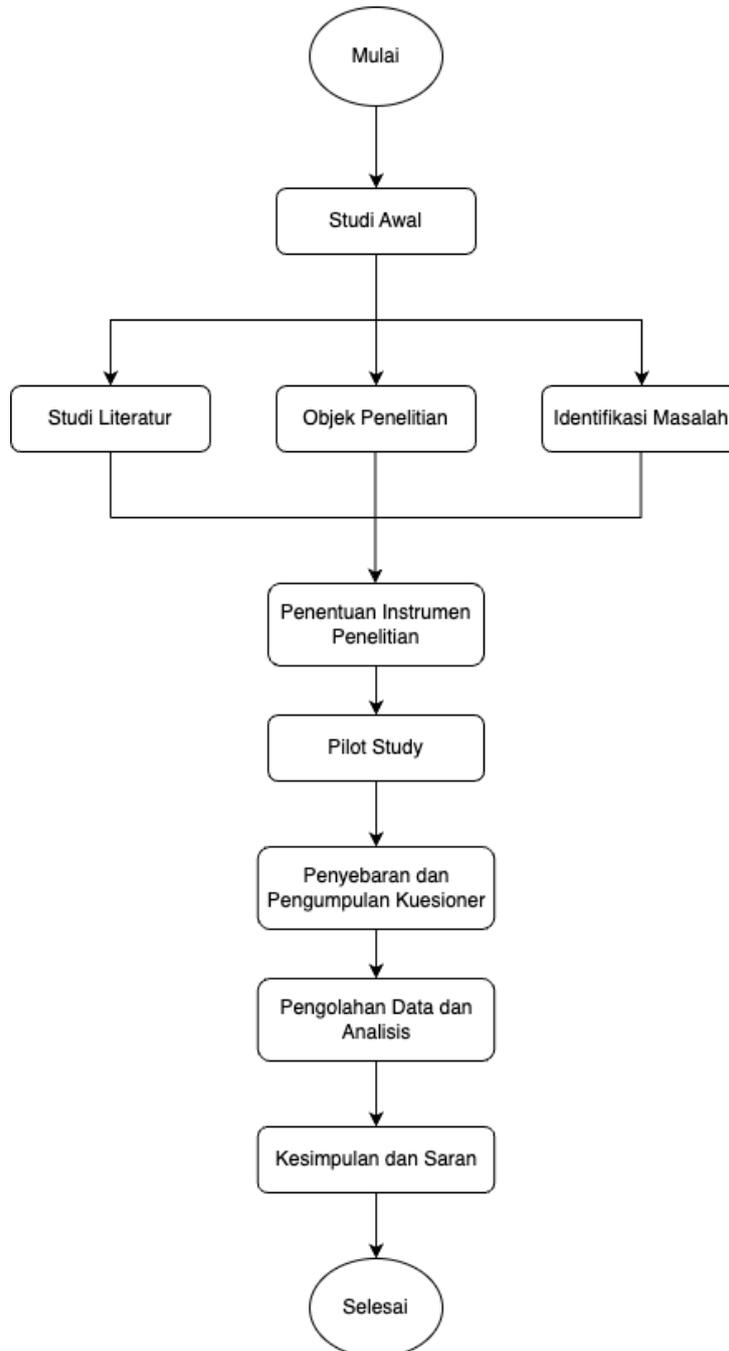
UX *Honeycomb* atau diketahui juga sebagai *User Experience Honeycomb* adalah sebuah instrumen yang menggambarkan berbagai perspektif dan penilaian pengalaman pengguna pada suatu sistem produk. UX *Honeycomb* mengoptimalkan pengalaman pengguna dengan menggambarkan hubungan yang berguna antara berbagai bagian-guna guna menyampaikan bagaimana pengguna dapat menggunakan aplikasi, mengungkapkan pemikiran mereka tentang penggunaan aplikasi dan mengungkapkan perasaan mereka saat menggunakan aplikasi [6].

Pada penelitian dan evaluasi mengenai aplikasi *Mobile Learning* dengan UX *Honeycomb*, melalui pendekatan yang sama diketahui bahwa sisi yang diinginkan dari Ruangguru ternyata tidak mampu menciptakan kedekatan emosional dengan penggunanya [7]. Kemudian penelitian selanjutnya yang menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)” dengan hasil kuesioner yang dikumpulkan dan diolah datanya dari pengguna aplikasi, CISEA dapat merekomendasikan fitur-fitur aplikasi baru yang dapat dipertimbangkan dalam pengembangan aplikasi di masa depan.

Pada pengimplementasi metode UEQ pada objek lain diketahui dari hasil perhitungan dan implementasi mengungkap dari pengalaman pengguna apa yang tepat bagi pengguna dalam hal kemudahan aplikasi, fungsionalitas, dan kenyamanan pelanggan[1]. Proses pembayaran dengan *E-wallet* relatif lebih cepat [8]. *User* hanya perlu memindai *barcode* yang disajikan tanpa harus menarik dompet atau uang fisik. Selain itu, beberapa *E-wallet* sudah menawarkan layanan pengiriman uang ke atau antar bank lain.

Industri pembayaran digital di Indonesia yang kompetitif dengan banyaknya produk dan aplikasi yang menawarkan layanan serupa. Pentingnya karakteristik kualitas dan aspek untuk keseluruhan kesan umumnya juga akan bervariasi antara produk yang berbeda dan kelompok pengguna. *User Experience Questionnaire* (UEQ) istilah tersebut mengacu pada kesan pengguna secara keseluruhan ketika pengguna berinteraksi dengan produk yang mencakup tiga aspek yaitu daya tarik, kualitas praktis, dan kualitas hedonis. [9].

III. METODELOGI PENELITIAN



Gambar 1. Alur Penelitian

Metodelogi menunjukkan alur proses yang dilakukan pada penelitian ini dan bertujuan untuk menjelaskan setiap alur. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yang mana penulis akan menyebar kuesioner guna menguji penilaian yang dikumpulkan dari pengguna aplikasi DANA. [10] Alur proses penelitian yang dilakukan penulis menjadi panduan dalam penelitian ini.

A. Studi Awal

Studi literatur dilakukan dengan mengumpulkan dan meneliti informasi dari literatur yang relevan dan sumber lain yang dianggap sebagai dasar penelitian ini, khususnya mengenai analisis penelitian dengan menggunakan *User Experience Questionnaire* dan *UX Honeycomb*. Pada tahap ini peneliti mengidentifikasi masalah yang terjadi dan merumuskan masalah dengan objek pengalaman pengguna aplikasi *E-wallet* DANA.

B. Penentuan Instrumen Penelitian

Skala pengukuran menggunakan angka-angka untuk memberikan nilai yang lebih tepat dan komunikatif terhadap variabel yang diukur. Pada tahap ini penentuan dan penyusunan instrumen dilakukan sebagai persiapan yaitu dengan merancang skala penilaian dan kuesioner *online* yang akan didistribusikan kepada responden yang memenuhi syarat, kriteria dan sudah menggunakan aplikasi *E-wallet* DANA.

Instrumen penelitian yang digunakan menggunakan UEQ yang sesuai dengan *tools* UEQ internasional. Dimana instrumen terdiri dari pasangan-pasangan yang berlawanan atau saling bertolak belakang dengan menyampaikan kepada responden tentang 26 aspek skala pengalaman pengguna yang diambil dari 6 skala pengukuran dari *attractiveness, perspicuity, efficiemcy, dependability, stimulation, dan novelty* [11]. Sedangkan instrumen penelitian yang digunakan pada *UX Honeycomb* terdiri dari beberapa pertanyaan yang dirancang dan diperoleh dari aspek-aspek terdiri dari *valuable, usable, useful, desirable, accessible, creadible, dan findable* [12], [13].

Populasi penelitian ini ialah pengguna aplikasi DANA yang jumlahnya tidak diketahui di Kota Palembang. Proses pengambilan sampel harus sangat representatif karena yang dipelajari pada sampel dapat mempengaruhi populasi secara umum. Maka dari itu, digunakan rumus *Lemeshow* untuk mengukur sampel penelitan. Diperoleh nilai sampel terendah dengan *margin of error* 10 persen adalah 96, maka dibulatkan menjadi 100 responden.

Tabel I. Instrumen Pertanyaan *UX Honeycomb*

Komponen	Kode	Item Pertanyaan
<i>Useful</i>	UH-01	Aplikasi DANA mampu menangani masalah pengguna
	UH-02	Saya tertarik untuk mengakses kembali aplikasi DANA
	UH-03	DANA menyajikan data <i>E-wallet</i> terkait dalam satu portal sesuai kebutuhan
<i>Usable</i>	UH-04	Aplikasi DANA mudah digunakan
	UH-05	Aplikasi DANA mudah dipelajari
	UH-06	Aplikasi DANA memiliki langkah-langkah yang sederhana
	UH-07	Saya mampu menjalankan aplikasi DANA tanpa intruksi tertulis
<i>Desirable</i>	UH-08	Halaman aplikasi DANA menarik
	UH-09	Saya mendapatkan kesan yang baik dari tampilan
	UH-10	Pilihan ikon mudah diingat dan dikenali
	UH-11	Visualisasi data sangat menarik dan representatif
<i>Findable</i>	UH-12	Informasi yang terdapat pada aplikasi DANA disajikan dengan jelas
	UH-13	Organisasi pada layar sistem disajikan dengan jelas
	UH-14	Informasi yang saya butuhkan mudah ditemukan pada aplikasi DANA
<i>Accessible</i>	UH-15	Aplikasi DANA memiliki kesan yang sama ketika diakses pada perangkat yang berbeda
<i>Creadible</i>	UH-16	Saya percaya aplikasi DANA mampu menjaga keamanan data pribadi saya
<i>Valuable</i>	UH-17	Secara keseluruhan saya puas dengan aplikasi DANA
	UH-18	Saya akan merekomendasikan aplikasi DANA kepada kerabat dan teman

C. Validasi Expert

Tahapan validasi *expert* adalah setelah menyiapkan kuesioner yang kemudian dievaluasi oleh seorang *expert*. Setelah dilakukan evaluasi sebenarnya dihitung nilainya dan diperiksa apakah angket yang dirancang berada ke dalam kategori yang valid dan bisa digunakan dengan saran atau koreksi dan sesuai pendapat ahli [14].

D. Pilot Study

Pada tahapan ini langkah-langkah yang akan diambil dalam *pilot study* adalah dengan mencoba survei yang dilakukan terhadap kuesioner yang telah dirancang [14]. Diperlukan minimal 30 responden yang berpengalaman dalam menggunakan aplikasi DANA dan memenuhi syarat dan kriteria responden yang telah ditentukan. Kemudian diuji hasil reliabilitas dan validitas dari kuesioner yang disebar ke 30 responden sebelumnya.

E. Penyebaran dan Pengumpulan Instrumen

Pada tahapan penyebaran kuesioner dilakukan secara *online* melalui platform *Google Forms* yang mencakup pertanyaan dari kuesioner yang telah divalidasi *expert* dan melewati tahapan *pilot study* dan kemudian didistribusikan ke masyarakat Kota Palembang.

F. Pengolahan Data dan Analisis

Tahapan ini dilakukan pengolahan data dari jumlah responden dari kuesioner yang telah dikumpulkan dan terbukti valid dan reliabel. Selanjutnya dilaksanakannya analisis data dan konversi dengan perhitungan masing-masing metode. Setelah itu dapat ditarik kesimpulan tentang pengolahan data tersebut untuk menjawab permasalahan yang disajikan dan hasil analisis tersebut.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Analisis Demografi

Sejumlah 100 orang di Kota Palembang yang menjadi responden telah memberikan jawaban mengenai pengalaman dan perasaan mereka selama menggunakan aplikasi DANA. Karakteristik responden diklarifikasikan berdasarkan jenis kelamin, usia, dan intensitas penggunaan aplikasi DANA. Berikut hasil persentasi dari analisis demografis yang telah dikumpulkan berdasarkan kategori.

1. Jenis Kelamin

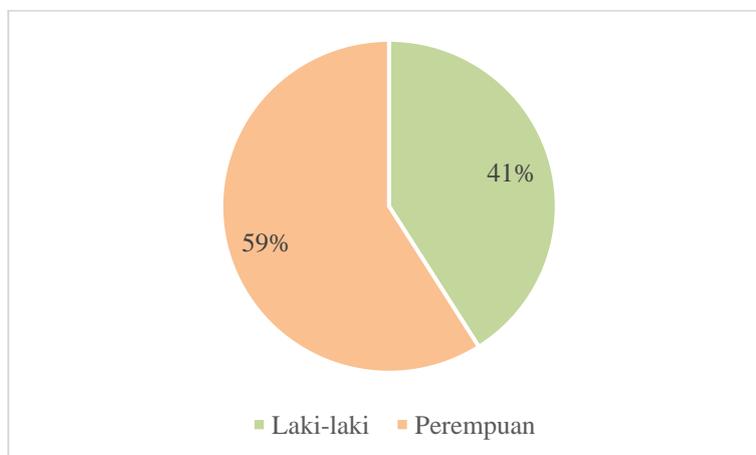
Pada diagram gambar 2 dibawah, menjelaskan bahwa dari 100 responden, jenis kelamin Perempuan memiliki persentasi (59%) lebih besar dari responden berjenis kelamin laki-laki dengan angka (41%). Hal ini menjelaskan bahwa mayoritas pengguna aplikasi DANA dan lebih populer adalah kalangan perempuan.

2. Usia

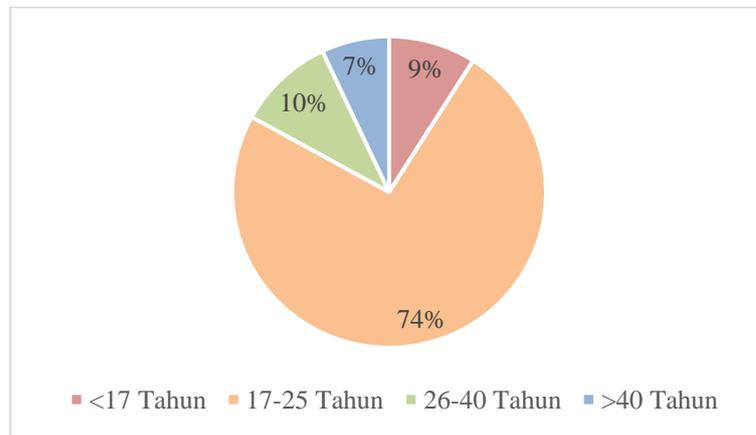
Berdasarkan diagram gambar 3 dibawah, diperoleh data dari 100 responden, didapatkan bahwa responden berusia 17-25 tahun memperoleh persentasi paling tinggi dengan angka (74%) dalam kategori usia paling banyak menggunakan aplikasi DANA, dilanjutkan dengan rentan usia 26-20 tahun dengan penilaian (10%), usia kurang dari 17 tahun (9%) dan terakhir usia diatas 40 tahun dengan angka (7%). Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi DANA lebih banyak digunakan oleh mereka yang berusia muda, karena ketersediaan fitur atau promosi yang lebih menarik bagi kelompok usia ini dan mereka lebih terbuka terhadap perubahan dan perkembangan teknologi.

3. Intensitas Penggunaan

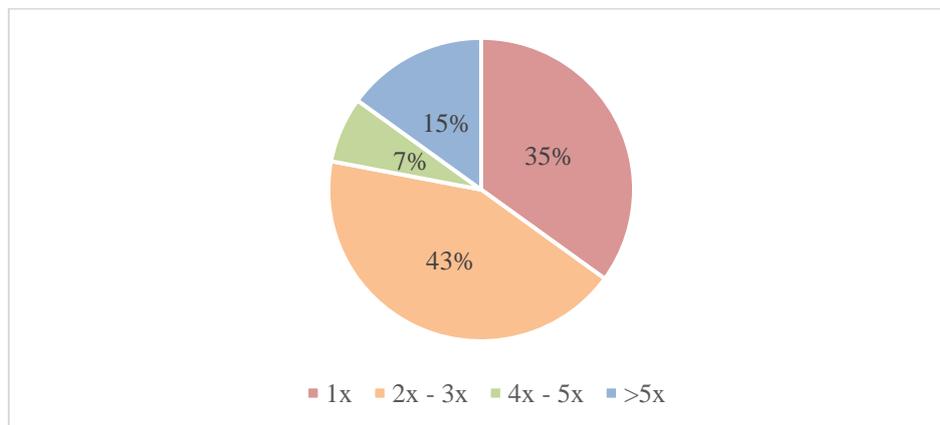
Berdasarkan diagram gambar 3, intensitas pengguna DANA dalam satu minggu pada gambar 4.3, sebagian besar pengguna aplikasi DANA menggunakan 2-3 kali aplikasi dalam satu pekan dengan persentase (43%) lebih besar dibandingkan dengan pengguna 1x dalam satu pekan yang memperoleh persentase dengan angka (35%). Diperoleh juga pengguna yang menggunakan aplikasi DANA sebanyak lebih dari 5x dalam satu minggu dengan persentase (15%) dan sebanyak (7%) pengguna yang menggunakan 4x-5x dalam seminggu aplikasi DANA. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna memiliki tingkat keterlibatan yang cukup tinggi dengan aplikasi ini.



Gambar 2. Proporsi Jenis Kelamin Pengguna Aplikasi DANA



Gambar 3. Hasil Perbandingan Usia Pengguna Aplikasi DANA



Gambar 4. Hasil Intensitas Penggunaan Aplikasi DANA

Hubungan antara hasil demografi ini dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

Dengan adanya mayoritas pengguna perempuan, dapat memberikan wawasan kepada tim pengembang untuk memperhatikan preferensi dan kebutuhan khusus yang dimiliki oleh pengguna perempuan. Dominasi pengguna dalam kelompok usia 17-25 tahun mengindikasikan bahwa strategi pemasaran dan fitur-fitur yang disediakan oleh DANA lebih berhasil menarik perhatian generasi muda. Selanjutnya, mengenai intensitas penggunaan yang tinggi, terutama pada kategori 2-3 kali dalam satu pekan yang membuat pengguna menggunakan kembali aplikasi secara teratur. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi ini memiliki daya tarik dan kenyamanan yang membuat pengguna kembali menggunakan layanannya secara rutin.

Table II. Data *Expert*

No.	Nama	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir
1.	Nabila Rizky Oktadini, S.SI., M.T	Dosen Sistem Informasi	S2-Informatika
2.	Ken Dhita Tania, M.Kom., PhD	Dosen Sistem Informasi	S3-School of Computing

B. Penilaian *Expert*

Pada tahap penilaian *expert* ini kami menyertakan dua orang ahli guna mengevaluasi kuesioner yang telah dirancang. Pakar yang melakukan penilaian adalah seseorang yang berpengalaman dalam memberikan kuesioner. Setelah *expert* diidentifikasi, maka kuesioner yang dirancang akan ditinjau langsung dan dievaluasi oleh *expert* tersebut. *Expert* menyarankan perbaikan untuk pertanyaan yang masih ambigu, tata bahasa yang tidak tepat dan masalah umum kuesioner. Penilaian *expert* berpedoman pada metode UEQ dan UX *Honeycomb* yang dilakukan dengan hasil layak untuk disebar [14]. *Expert* menilai pada instrumen UEQ sudah baik karena sesuai standar UEQ Internasional dan hanya meninjau penyelarasan dan penyebaran yang sesuai dengan kuesioner [15]. Pada kuesioner UX *Honeycomb*, *expert* menilai tata bahasa yang digunakan sudah baik dan tepat, pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner *expert* menyatakan setuju bahwa sesuai dengan variabel yang digunakan. *Expert* menilai secara keseluruhan kuesioner layak dan sesuai, sehingga kuesioner siap untuk disebar.

C. Pilot Study

Tahapan ini dilakukan setelah expert menilai dan meninjau bahwa kuesioner yang dirancang sesuai dan perbaikan sudah dilakukan. Selanjutnya dilakukan *pilot study* untuk memperoleh nilai validitas dan reliabilitas kuesioner. Pada proses ini melibatkan menyertakan 30 responden yang menggunakan aplikasi DANA, memenuhi kriteria, dan persyaratan.

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengevaluasi data dari nilai validitas kuesioner yang dibagikan memiliki kemampuan untuk mengukur apa yang harus diukur dengan valid. Untuk pengujian validitas, kami memeriksa nilai korelasi antara r-hitung dan r-tabel untuk 30 peserta dengan nilai r-tabel sebesar 0,361. Berikut hasil uji validitas dari kuesioner dengan metode UEQ dan metode *UX Honeycomb*, komponen yang bernilai 0,361 maupun melewatinya maka bernilai valid.

Tabel III. Uji Validitas Instrumen UEQ

Komponen	Kode	r-hitung	r-tabel	Keterangan
<i>Attractiveness</i>	UQ-01	0,653	0,361	Valid
	UQ-12	0,653		Valid
	UQ-14	0,705		Valid
	UQ-16	0,541		Valid
	UQ-24	0,672		Valid
	UQ-25	0,671		Valid
<i>Perspicuity</i>	UQ-02	0,784	0,361	Valid
	UQ-04	0,602		Valid
	UQ-13	0,785		Valid
	UQ-21	0,783		Valid
<i>Dependability</i>	UQ-08	0,625	0,361	Valid
	UQ-11	0,839		Valid
	UQ-17	0,782		Valid
	UQ-19	0,714		Valid
<i>Efficiency</i>	UQ-09	0,505	0,361	Valid
	UQ-20	0,872		Valid
	UQ-22	0,821		Valid
	UQ-23	0,762		Valid
<i>Stimulation</i>	UQ-05	0,741	0,361	Valid
	UQ-06	0,782		Valid
	UQ-07	0,685		Valid
	UQ-18	0,808		Valid
<i>Novelty</i>	UQ-03	0,860	0,361	Valid
	UQ-10	0,817		Valid
	UQ-16	0,673		Valid
	UQ-26	0,594		Valid

Tabel IV. Uji Validitas *UX Honeycomb*

Komponen	Kode	R-hitung	R-tabel	Ket
<i>Useful</i>	UH-01	0,837	0,361	Valid
	UH-02	0,860		Valid
	UH-03	0,781		Valid
<i>Usable</i>	UH-04	0,877	0,361	Valid
	UH-05	0,917		Valid
	UH-06	0,837		Valid
	UH-07	0,761		Valid
<i>Desirable</i>	UH-08	0,872	0,361	Valid
	UH-09	0,900		Valid
	UH-10	0,707		Valid
	UH-11	0,800		Valid
<i>Findable</i>	UH-12	0,953	0,361	Valid
	UH-13	0,809		Valid
	UH-14	0,953		Valid
<i>Accessible</i>	UH-15	1,161	0,361	Valid
<i>Credible</i>	UH-16	1,169	0,361	Valid
<i>Valuable</i>	UH-17	0,885	0,361	Valid
	UH-18	0,899		Valid

2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan guna memastikan apakah data kuesioner dapat diandalkan dan memberikan informasi yang akurat. Sebelumnya telah dilaksanakan pengujian validitas yang menyatakan bahwa data dan kuesioner yang digunakan valid. Kemudian akan dihitung apakah kuesioner ini kredibel dengan tujuan instrumen dapat dipercaya. Dalam penilaian ini, setiap komponen dievaluasi menggunakan nilai *Cronbach's Alpha* ber. Komponen yang memiliki tingkat realibilitas wajar jika nilai *Cronbach's Alpha* sama atau melebihi 0,60. Hasil pengujian reliabilitas pengguna aplikasi DANA pada metode EUQ dan UX *Honeycomb* ditunjukkan pada tabel IV dan tabel V.

Tabel III. Uji Reliabilitas UEQ

Komponen	Hasil	Kategori	Ket
<i>Attractivens</i>	0,711	<i>Good</i>	Reliabel
<i>Perspicuity</i>	0,712	<i>Good</i>	Reliabel
<i>Dependability</i>	0,719	<i>Good</i>	Reliabel
<i>Efficiency</i>	0,723	<i>Good</i>	Reliabel
<i>Stimulation</i>	0,726	<i>Good</i>	Reliabel
<i>Novelty</i>	0,727	<i>Good</i>	Reliabel

Tabel IV. Uji Reliabilitas UX *Honeycomb*

Komponen	Hasil	Kategori	Ket
<i>Useful</i>	0,765	<i>Good</i>	Reliabel
<i>Usable</i>	0,869	<i>Good</i>	Reliabel
<i>Desirable</i>	0,837	<i>Good</i>	Reliabel
<i>Findable</i>	0,889	<i>Good</i>	Reliabel
<i>Accessible</i>	1,261	<i>Good</i>	Reliabel
<i>Credible</i>	1,217	<i>Good</i>	Reliabel
<i>Valuable</i>	0,744	<i>Good</i>	Reliabel

Tabel IV dan tabel V menunjukkan bahwa hasil tes memiliki kategori *good* dan kuesioner reliabel. Dengan nilai rata-rata diatas 0,60 maka sesuai dengan nilai *Cronbach's Alpha*. Setelah uji validitas dan reliabilitas selesai, maka dapat dinyatakan bahwa instrumen penelitian ini valid dan reliabel.

D. Hasil dan Analisis Pengolahan Data

Data sebanyak 100 responden yang telah dikumpulkan melalui *Google Forms* yang disebarakan secara *online*, selanjutnya diolah dan dianalisis menggunakan deskriptif dengan metode kuantitatif. Dalam pengolahan data akan dicari konsentrasi dari data tersebut dengan memusatkan data menggunakan rumus *mean* [16].

1. Analisis Data UEQ

Hasil analisis penelitian ini diukur menggunakan skala level yang dibuat berdasarkan nilai *mean* atau nilai rata-rata untuk masing-masing variabel pertanyaan dalam kuesioner. Skala metode UEQ didasarkan pada nilai-nilai yang ditunjukkan dalam tabel VI berlandaskan *tools* dari UEQ yang dihitung menggunakan Microsoft Excel berdasarkan standar pada pedoman UEQ [15].

Dapat dilihat dari hasil perhitungan data pada tabel 6 memaparkan dari kuesioner yang dibagikan dijelaskan bahwa variabel *attractivens*, *perspicuity*, *dependability*, *efficiency*, dan *stimulation* mendapatkan hasil yang positif, sedangkan untuk variable *novelty* mendapatkan skala negatif dan mengalami penurunan.

Pada variabel *attractivens* mengindikasikan aplikasi DANA mencapai nilai yang baik sebesar 1,443 yang berarti memiliki kesan atau dampak keseluruhan yang dapat dirasakan pengguna terhadap produk. Pada variabel *perspicuity* dan *dependability* mendapatkan nilai tertinggi yaitu 1,443 dan 1,458. Hal ini menandakan pengguna dapat dengan mudah memahami produk dan interaksi pengguna dengan aplikasi dapat diprediksi aman dan terkendali. Selanjutnya yaitu variabel *efficiency* yang menyatakan hubungan antar pengguna dapat dilakukan dengan cepat dan efisien, ditunjukkan dengan hasil *mean* sebesar 1,143. Variabel terakhir yang mendapatkan nilai positif sebesar 1,093 adalah *stimulation* yang dinilai penggunaan produk DANA harus merasakan kegembiraan, menarik, dan memberikan motivasi.

Pada variabel *novelty* (kebaruan) yang mendapatkan skala negatif menyatakan kurangnya perspektif, kreatif, imajinatif, intentif, dan inovatif pada produk. Hal ini dinyatakan pada penilaian responden yang mencapai rata-rata 0,790 yang berarti variabel tersebut mengalami penurunan pada pengimplimentasian metode UEQ di aplikasi DANA. Hal ini dapat diartikan bahwa aplikasi DANA memberi pengalaman dan tampilan aplikasi yang kreatif namun monoton. Aplikasi DANA juga dinilai masih konvensional walaupun berdaya cipta dan tampilan terlalu biasa dibandingkan dengan pesaingnya. Penurunan kebaruan pada DANA dinilai juga disebabkan

oleh kesulitan menghadapi perubahan persepsi pengguna terhadap aplikasi. Pengguna sudah terbiasa dengan fitur-fitur lama dan kurang tertarik pada inovasi baru yang dihadirkan oleh aplikasi. Adanya kesalahan implementasi pada pembaharuan aplikasi juga dapat mengakibatkan pengalaman pengguna yang buruk. Hal ini dapat mengurangi kepercayaan pengguna terhadap aplikasi, menyebabkan penurunan pengguna aktif, dan menurunnya variabel *novelty*.

Tabel V. Skala Nilai *Mean Tools* UEQ

Skala Nilai <i>mean</i>	Keterangan
>0.8	Positif
-0.8 sampai 0.8	Netral
<-0.8	Negatif

Tabel VI. Analisis dan Hasil UEQ *Tools*

Variabel	Mean	Keterangan
<i>Attractivens</i>	1,415	Positif
<i>Perspicuity</i>	1,443	Positif
<i>Dependability</i>	1,458	Positif
<i>Efficiency</i>	1,143	Positif
<i>Stimulation</i>	1,093	Positif
<i>Novelty</i>	0,790	Negatif

2. Analisis Data UX Honeycomb

Hasil analisis pada UX *Honeycomb* diukur menggunakan skala level yang dibuat berdasarkan nilai *mean* pada setiap variabel pertanyaan dalam kuesioner. Selanjutnya akan dilakukan analisis *value proposition pada dana*. Analisis *value proposition* pada aplikasi DANA ini diwakili oleh angka 1 sampai 5 yang berarti “*strongly disagree*”, “*disagree*”, “*neutral*”, “*agree*”, dan “*strongly agree*”[17]. Kemudian hasil data yang dikumpulkan diolah menggunakan Microsoft Excel sesuai dengan standar perhitungan UX *Honeycomb*[13].

Pada variabel *useful* menunjukkan bahwa komponen ini memiliki kemampuan dapat memenuhi kebutuhan dan menyelesaikan masalah pengguna. Hal ini ditunjukkan dari hasil data responden yang mendapatkan nilai 3,883. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa aplikasi DANA memenuhi kebutuhan dan menyelesaikan permasalahan mereka.

Pada variabel *usable* pengguna setuju bahwa aplikasi DANA memiliki interface yang mudah dan sederhana. Dari hasil presentase skor yang mendapatkan nilai 4,007 sehingga dinilai aplikasi mudah digunakan dan informasi dan tersampaikan dengan baik.

Variabel *desirable* pengguna menilai bahwa aplikasi DANA memiliki produk yang estetika dari tampilan dan kegunaan. Hal ini ditunjukkan dari kemudahan interpretasi produk dan daya tarik pengguna terhadap *interface* produk. Hal ini ditunjukkan dari hasil kuesioner yang mendapatkan nilai rata-rata 3,832 yang berarti pengguna setuju terhadap aspek ini pada aplikasi DANA.

Pada variabel *findable* dapat dilihat dari hasil presentase bahwa pengguna setuju, jika aplikasi DANA memiliki navigasi dan bermacam-macam tombol yang jelas. Selain itu, variabel ini bertujuan menunjukkan bahwa aplikasi memiliki kemampuan waktu respon yang baik sehingga menjadikan produk yang cepat dan efisien.

Pada variabel *accessible* yang berarti produk memiliki nilai keramahan pada sistemnya ketika digunakan oleh pengguna, baik yang normal secara fisik maupun disabilitas[17]. Pada aplikasi DANA pengguna setuju jika aspek ini berjalan semestinya karena dari hasil responden yang dikumpulkan mendapatkan nilai 3,900 yang berarti produk memiliki akses yang nyaman.

Variabel *credible* berhubungan dengan kemampuan pengguna dalam mempercayai produk. Pada penilaian aplikasi DANA pengguna mempercayati produk ini dinilai dari hasil responden yang mendapatkan nilai *mean* sebesar 3,780 yang dimaknai setuju atas keamanan produk.

Tabel VII. Analisis UX *Honeycomb*

Variabel	Mean	Keterangan
<i>Useful</i>	3,883	<i>Agree</i>
<i>Usable</i>	4,077	<i>Agree</i>
<i>Desirable</i>	3,832	<i>Agree</i>
<i>Findable</i>	3,870	<i>Agree</i>
<i>Accessible</i>	3,900	<i>Agree</i>
<i>Credible</i>	3,780	<i>Agree</i>
<i>Valuable</i>	3,905	<i>Agree</i>

Variabel terakhir adalah *valuable* yang berarti gabungan dari komponen-komponen dan hubungan dari produk sehingga memiliki nilai dan kepuasan tersendiri bagi penggunanya. Pada penilaian yang dikumpulkan mendapatkan rata-rata 3,905 yang menunjukkan bahwa pengguna setuju pada aspek ini.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan data dari kuesioner yang dibagikan menjelaskan pada metode UEQ, bahwa variabel *attractiveness, perspicuity, dependability, efficiency dan stimulation* mendapatkan hasil yang positif dengan nilai mean diatas 0,8. Sedangkan untuk variable *novelty* mendapatkan nilai 0,79 yang berarti masuk ke skala negatif dan mengalami penurunan dan harus segera diperbaiki. Namun impresi dari responden pada aplikasi DANA dalam perhitungan UEQ ini mengarah ke arah positif karna nilai skala mean cenderung positif.

Pada hasil perhitungan menggunakan metode UX *Honeycomb* menyatakan bahwa pengguna setuju dengan hasil penilaian penerapan variabel *useful, usable, desirable, findable, credible, accessible* dan *valuable* pada aplikasi DAN. Hasil analisis dan pengolahan data menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan UX *Honeycomb* mendapatkan konsentrasi hasil yang mirip karena cenderung sama-sama dinilai positif.

Pada perhitungan variable *novelty* pada aplikasi DANA yang menurun, menunjukkan bahwa kesulitan pengguna terhadap perubahan persepsi pada aplikasi DANA. Inovasi pada tampilan yang diperkenalkan aplikasi DANA dinilai tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna, hal ini dapat menyebabkan menurunnya minat pengguna terhadap aplikasi. Jika DANA tidak cukup melakukan edukasi terhadap pengguna terkait fitur-fitur baru atau perubahan yang dilakukan, pengguna tidak menyadari atau tidak mengerti keuntungan yang bisa diperoleh dari fitur-fitur tersebut. Untuk mengatasi penurunan *novelty*, aplikasi DANA perlu melakukan analisis mendalam terkait umpan balik pengguna, melakukan penyesuaian fitur berdasarkan kebutuhan pengguna, meningkatkan komunikasi edukasi, dan terus melakukan inovasi yang sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pasar dan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] F. D. N. Annisa, J. N. U. Jaya, dan S. Surmiati, "Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi E-Wallet OVO dan GOPAY Dengan Metode User Experience Questionnaire," *Journal of Information System Research (JOSH)*, vol. 3, no. 3, hlm. 242–251, Apr 2022
- [2] N. A. Ningtyas dan A. Meiriza, "Penerapan Metode System Usability Scale Dalam Mengevaluasi User Experience Aplikasi DANA," *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, vol. 10, no. 2, hlm. 667, Apr 2023
- [3] Y. Yanfi dan P. D. Nusantara, "UI/UX design prototype for mobile community-based course," *Procedia Comput Sci*, vol. 216, hlm. 431–441, 2023, doi: 10.1016/j.procs.2022.12.155.
- [4] H. B. Santoso, M. Schrepp, L. M. Hasani, R. Fitriansyah, dan A. Setyanto, "The use of User Experience Questionnaire Plus (UEQ+) for cross-cultural UX research: evaluating Zoom and Learn Quran Tajwid as online learning tools," *Heliyon*, vol. 8, no. 11, Nov 2022
- [5] V. Intanny dkk., "Pengukuran Kebergunaan dan Pengalaman Pengguna Marketplace Jogjaplaza.id dengan Metode UEQ dan USE Questionnaire Measuring Usability and User Experience of The Marketplace of Jogjaplaza.id Using UEQ and USE Questionnaire," 2018.
- [6] S. Subandi, A. A. Syahidi, A. Z. Redhani, dan A. Sayuti, "Evaluasi Pengalaman Pengguna menggunakan Metode UX Honeycomb pada Aplikasi Pengenalan Wadai Banjar berbasis Augmented Reality," *SMATIKA JURNAL*, vol. 12, no. 02, hlm. 278–286, Des 2022, doi: 10.32664/
- [7] W. Kusuma, R. I. Rokhmawati, dan M. T. Ananta, "Evaluasi Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Mobile Learning menggunakan UX Honeycomb," 2019. [Daring]. Tersedia pada: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [8] Z. Azindhani, "Penggunaan Aplikasi Dana Sebagai Media Dompot Digital dan Transaksi di Indonesia."
- [9] A. Noor dan E. L. Hadisaputro, "Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi TIX ID Menggunakan Metode User Experience Questionnaire," *Journal of Information System Research (JOSH)*, vol. 3, no. 4, hlm. 672–677, Jul 2022, doi: 10.47065
- [10] A. T. Budiarti, F. Wahyudi, dan N. Ratnasari, "Analisis Pengaruh User Experience Terhadap Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Gojek Menggunakan UX Honeycomb," *Jurnal Sistem Informasi dan Informatika (JUSIFOR)*, vol. 1, no. 2, hlm. 104–111, Des 2022,
- [11] A. Hinderks, M. Schrepp, F. J. Domínguez Mayo, M. J. Escalona, dan J. Thomaschewski, "Developing a UX KPI based on the user experience questionnaire," *Comput Stand Interfaces*, vol. 65, hlm. 38–44, Jul 2019, doi: 10.1016/j.csi.2019.01.007.
- [12] I. N. Isnainiyah, A. Zaidiah, Y. Yulnelly, dan Y. Widiastiti, "Desirable and Usefulness Aspects Analysis of Web-based Data Portal using UX Honeycomb," *The IJICS (International Journal of Informatics and Computer Science)*, vol. 5, no. 2, hlm. 160, Agu 2021
- [13] R. Fithri Meuthia dan dan Gustati, "Analisis User Experience Pada Aplikasi E-Kelurahan Menggunakan Model UX Honeycomb," 2021. [Daring]. Tersedia pada: <https://ekelurahan.padang.go.id>
- [14] S. Hadi Wijoyo dan R. Indah Rokhmawati, "Evaluasi Aspek Usable, Valueable, dan Useful pada Aplikasi Pembelajaran Pemrograman Grasshoper menggunakan Parameter UX Honeycomb," 2022. [Daring]. Tersedia pada: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [15] Schrepp M, "User Experience Questionnaire Handbook Version 10th," hlm. 1–16, 2023, [Daring]. Tersedia pada: www.ueq-online.org
- [16] W. Sulistyawati dan S. Trinuryono, "Analisis (Deskriptif Kuantitatif) Motivasi Belajar Siswa dengan Model Blended Learning di Masa Pandemi Covid19."
- [17] B. Hardyanto, "Evaluasi Value Proposition Dan Perceived Value Aplikasi E-Wallet Menggunakan UX Honeycomb, UX Questionnaire, dan System Usability Scale (Studi Kasus: Ovo, Dana, dan Shopeepay)," 2022.