



ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS APLIKASI E-WALLET BERDASARKAN PENGALAMAN PENGGUNA MENGUNAKAN METODE UEQ

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:



ALJI RIDWAN SYAH ALAM

12050311668



UIN SUSKA RIAU

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU

2024

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

LEMBAR PERSETUJUAN
ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS APLIKASI
***E-WALLET* BERDASARKAN PENGALAMAN PENGGUNA**
MENGGUNAKAN METODE UEQ

TUGAS AKHIR

Oleh:

ALJI RIDWAN SYAH ALAM
12050311668

Telah diperiksa dan disetujui sebagai Laporan Tugas Akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 3 Juli 2024

Ketua Program Studi



Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198307162011011008

Pembimbing



Medyantiwi Rahmawita M., ST., M.Kom.
NIP. 198501072023212032

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS APLIKASI E-WALLET BERDASARKAN PENGALAMAN PENGGUNA MENGUNAKAN METODE UEQ

TUGAS AKHIR

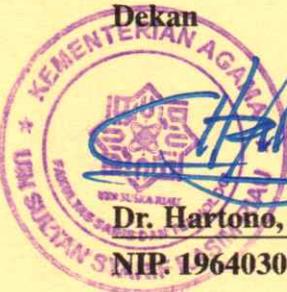
Oleh:

ALJI RIDWAN SYAH ALAM
12050311668

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada tanggal 1 Juli 2024

Pekanbaru, 1 Juli 2024

Mengesahkan,


Dekan

Dr. Hartono, M.Pd.
NIP. 196403011992031003

Ketua Program Studi


Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198307162011011008

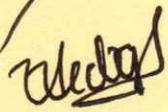
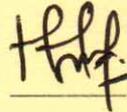
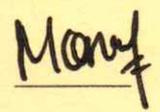
DEWAN PENGUJI:

Ketua : Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.

Sekretaris : Medyantiwi Rahmawita M., ST., M.Kom.

Anggota 1 : Megawati, S.Kom., MT.

Anggota 2 : Mona Fronita, S.Kom., M.Kom.

Lampiran Surat :
Nomor : Nomor 25/2021
Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : ALJI RIDWAN SYAH ALAM

NIM : 12050311668

Tempat/Tgl. Lahir : PEKANBARU /03-02-2002

Fakultas/Pascasarjana : SAINS DAN TEKNOLOGI

Prodi : SISTEM INFORMASI

Judul ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*~~:

Analisis Perbandingan Kualitas Aplikasi E-Wallet Berdasarkan
Pengalaman Pengguna Menggunakan Metode User Experience
Questioner (UEQ)

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*~~ dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*~~ saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)*~~ saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 3 Juli 2024

Yang membuat pernyataan


ALJI RIDWAN SYAH ALAM
NIM : 12050311668

*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis



LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada peneliti. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin peneliti dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

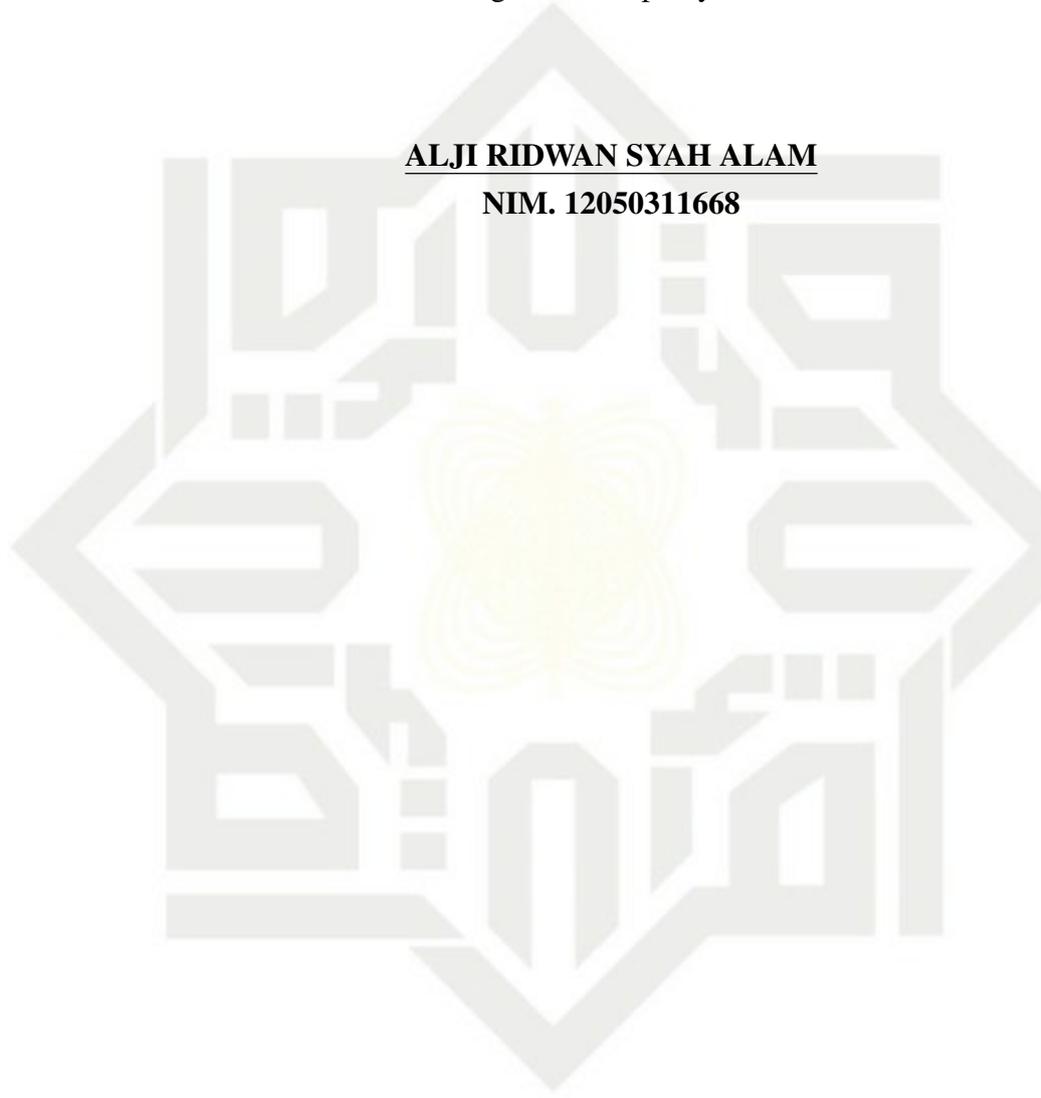


LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 1 Juli 2024
Yang membuat pernyataan,

ALJI RIDWAN SYAH ALAM
NIM. 12050311668



UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah Rabbil 'Alamiin, segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala sebagai bentuk rasa syukur atas segala nikmat yang telah diberikan tanpa ada kekurangan sedikitpun. Shalawat beserta salam tak lupa pula kita ucapkan kepada Nabi Muhammad Shallallahu 'Alaihi Wa Sallam dengan mengucapkan "Allahumma Sholli'ala Sayyidina Muhammad Wa'ala Ali Sayyidina Muhammad". Semoga kita semua selalu senantiasa mendapat syafaat-Nya di dunia maupun di akhirat, aamiin ya rabbal'aalamiin.

Saya persembahkan hadiah istimewa karya kecil ini sebagai salah satu bentuk bakti, rasa terima kasih, dan hormat kepada Papa dan Mama. Terima kasih yang tak terhingga karena telah merawat dan membesarkan saya dengan setulus hati dan penuh perjuangan hingga saya bisa sampai pada tahap ini. Berkat doa dan kasih sayangmu, anakmu telah berhasil memperoleh gelar sarjana seperti yang engkau harapkan. Tiada apapun di dunia ini yang dapat membalas semua jasa-jasa dan pengorbananmu. Untuk itu saya anakmu ini selalu mendoakan yang terbaik untuk Papa dan Mama agar bahagia dunia dan akhirat serta diberikan tempat istimewa di sisi-Nya kelak.

Kepada Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Sistem Informasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu pengetahuan bermanfaat, pengalaman berharga dan kebaikan yang tulus selama perkuliahan, saya ucapkan terima kasih banyak dan semoga menjadi amal jariyah. *Aamiin.* Untuk sahabat terdekat yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu dan pastinya juga teman-teman seperjuangan, terima kasih berkat kalian masa perkuliahan menjadi lebih bermakna dan menyenangkan semoga di masa mendatang kita bisa bertemu lagi dalam keadaan yang lebih baik.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah Rabbil 'Alamin, bersyukur kehadirat Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. *Shalawat* serta salam kita ucapkan kepada Nabi Muhammad *Shallallahu 'Alaihi Wa Sallam* dengan mengucapkan *Allahumma Sholli'Ala Sayyidina Muhammad Wa'Ala Ali Sayyidina Muhammad*. Tugas Akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Komputer di Program Studi Sistem Informasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pada penulisan Tugas Akhir ini, terdapat beberapa pihak yang sudah berkontribusi dan mendukung peneliti baik berupa materi, moril, dan motivasi. Peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hairunas, M.Ag sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi sekaligus Ketua Sidang peneliti yang telah memberikan arahan dan masukan pada penelitian ini.
4. Ibu Siti Monalisa, ST., M.Kom sebagai Sekretaris Program Studi Sistem Informasi.
5. Bapak Tengku Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom sebagai Kepala Laboratorium Program Studi Sistem Informasi sekaligus Dosen Pembimbing Akademik peneliti yang telah banyak memberikan arahan, masukan, dan motivasi selama perkuliahan ini.
6. Ibu Medyantiwi Rahmawita Munzir, ST., M.Kom sebagai Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah meluangkan waktu dan memberikan arahan, masukan, nasihat, serta motivasi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
7. Ibu Megawati, S.Kom., MT sebagai Penguji I yang telah banyak memberikan arahan, masukan, nasihat, serta motivasi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
8. Ibu Mona Fronita, S.Kom., M.Kom sebagai Penguji II peneliti yang telah banyak memberikan arahan, masukan, nasihat, serta motivasi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
9. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah banyak memberikan ilmunya kepada peneliti. Semoga ilmu yang diberikan dapat peneliti amalkan dan menjadi amal jariyah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. Seluruh Pegawai dan Staff Fakultas Sains dan Teknologi yang telah membantu dan mempermudah proses administrasi selama perkuliahan ini.
11. Perempuan paling mulia bagiku, Ibunda Sri Armiyati, S.Ag yang senantiasa mendoakan, memberikan kasih sayang, dan perhatian yang tulus kepada peneliti, sehingga peneliti mampu menyelesaikan studinya hingga pendidikan Strata 1 (S1).
12. Panutanku, Ayahanda Lukman, SE., M.Kom terima kasih atas kerja keras, didikan, perjuangan, kesabaran, dan pengorbanannya bagi kehidupan peneliti dan mendukung hingga peneliti mampu menyelesaikan studinya hingga pendidikan Strata 1 (S1).
13. Sahabat-sahabat tercinta, yaitu Fandi Rahmat Halim, Riskina Saputri, M. Ripaldo Pratama, Nabila Fadia, Daffa Takratama, Nadila Andrika, Salsabila yang selalu menemani, memotivasi, serta berbagi cerita, ilmu, canda, dan tawa.
14. Keluarga besar Sistem Informasi 20, KKN Desa Padang Tanggung 2023, SK Fams, serta teman-teman seperbimbingan Tugas Akhir ini. Pengerjaan laporan ini terdapat banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh karenanya, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk kesempurnaan Laporan Tugas Akhir ini. Dapat menghubungi peneliti melalui *email* 12050311668@students.uin-suska.ac.id. Semoga laporan ini dapat memberikan sesuatu yang bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. *Aamiin*.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.

Pekanbaru, 3 Juli 2024
Peneliti,

ALJI RIDWAN SYAH ALAM
NIM. 12050311668

Vol. 7 No. 2 April 2024

ISSN: 2654-3788
e-ISSN: 2654-4229

JURNAL

Teknologi Sistem Informasi dan Aplikasi

Jurnal Teknologi Sistem Informasi dan Aplikasi



Teknik Informatika
Universitas Pamulang

Daftar Isi

Halaman Identitas	i
Susunan Dewan Redaksi Jurnal Teknologi Sistem Informasi dan Aplikasi	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	iv
Sistem Informasi Manajemen Persediaan Barang pada Toko Bangunan UD. Alnas Menggunakan Economic Order Quantity (EOQ).....	419-425
Amiruddin Alnas, M. Fakhriza	
Desain Sistem Informasi Klaim BPJS Pasien Penyakit Dalam dengan Metode V Model	426-434
Dina Sagita, Yuyun Yunengsih, Falaah Abdussalaam	
Implementasi Sistem Informasi Verifikasi Klaim BPJS Pasien IGD Menggunakan Metode Agile.....	435-444
Nurul Istiqomah, Falaah Abdussalaam, Yuyun Yunengsih	
Multigroup Analysis Keberterimaan Dosen dan Keberlanjutan Penerapan Aplikasi Pembelajaran Daring pada Perguruan Tinggi di Jakarta.....	445-455
Setyo Widiarto, Roby Darmadi	
Penerapan Data Mining Penilaian Afdeling Terbaik Menggunakan Algoritma CART pada PTPN II Langkat	456-462
Rizki Rianda, Suendri	
Aplikasi Pemilihan Bibit Sapi Limosin Menggunakan Metode Weight Aggregated Sum Product Assesment (WASPAS).....	463-471
Muhammad Rizki Ramadhan, Ali Ikhwan	
Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi BRImo Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction dan Delone & Mclean	472-482
Della Harmutika, Medyantiwi Rahmawita, Nesdi Evriylian Rozanda, Zarnelly	
Penerapan Teknologi Sistem Informasi dalam Proses Pembuatan Surat Keterangan Kematian Berbasis Elektronik Menggunakan Metode Agile.....	483-493
Fuad Satrio Nugraha, Yuda Syahidin, Ade Irma Suryani	
Perancangan E-Rekam Medis pada Pelaporan Pemakaian Darah Pasien Hemodialisa dengan Metode Agile	494-505
Anasya Intania Permata, Yuda Syahidin, Ade Irma Suryani	
Analisis Perbandingan Kualitas Aplikasi E-Wallet Berdasarkan Pengalaman Pengguna Menggunakan Metode User Experience Questioner (UEQ).....	506-519
Alji Ridwan Syah Alam, Medyantiwi Rahmawita, Megawati, Mona Fronita	
Sistem Informasi Manajemen Pengajian Tahsin Al-Qur'an di Kota Medan.....	520-528
Dimas Cholis Alharis, Muhammad Irwan Padli Nasution	
Sistem Informasi Penjualan Menggunakan Metode User Centered Design (UCD) Berbasis Web pada Ickiwir Distro.....	529-537
Adinda Ayu Mega Pramesti, Ali Ikhwan	

Assessing Financial Information System Usability Using System Usability Scale (SUS) and Usability Metric for User Experience-Lite (UMUX-Lite).....	538-547
Ozzi Suria	
Perancangan Sistem Informasi Verifikasi Klaim Rawat Jalan BPJS Kesehatan	548-554
Ike Siti Phatonah, Yuda Syahidin, Erix Gunawan	
Rancang Bangun Aplikasi Absensi Pegawai dengan Face Recognition Berbasis Android di PT. Nutech Integrasi.....	555-568
Galih Prakoso Rizky Ariono, Widya Silfianti	
Penerapan Principal Component Analysis pada Model Deteksi Dini Anak Autisme.....	569-578
Aries Saifudin, Endar Nirmala, Irgan Kusyadi	
Penerapan Stacking untuk Optimasi Model Diagnosa Coronavirus Disease 19 (COVID-19).....	579-587
Yulianti, Sri Mulyati, Teti Desyani	
Perancangan Sistem Informasi dalam Merekapitulasi Imunisasi Anak Menggunakan Microsoft Visual Studio dengan Metode Agile Development	588-599
Neng Anisa Monika, Yuda Syahidin, Ade Irma Suryani	
Desain Sistem Informasi Rekam Medis dalam Menunjang Pelaporan Keluarga Berencana (KB) di RSIA Limijati dengan Metode Agile.....	600-611
Sheevie Tsaqifa, Yuda Syahidin, Ade Irma Suryani	
Desain Sistem Informasi Manajemen Aset Rekam Medis dalam Menunjang Kebutuhan Unit Pelayanan dengan Metode Agile.....	612-620
Irawati Nurfalah, Yuda Syahidin, Ade Irma Suryani	
Implementasi Data Mining Klasterisasi Data Pasien Rawat Inap dengan Algoritma K-Means Clustering.....	621-627
Bagas Laksono, Yuda Syahidin, Yuyun Yunengsih	
Perancangan Sistem Booking Kamar pada Instalasi Rawat Inap Guna Menunjang Efektifitas Registrasi Pasien di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat.....	628-634
Muhammad Rizki, Yuda Syahidin, Irda Sari	
Perancangan Sistem Informasi Tindakan Operasi Guna Mengelola Laporan 10 Besar Tindakan Berbasis Elektronik	635-642
Leziza Zilvia, Yuda Syahidin, Irda Sari	
Rancang Bangun Menu Konfirmasi sebagai Pendukung Keputusan Klaim Jaminan Kesehatan Nasional Menggunakan Metode Extreme Programming	643-652
Salsabila Najrifatussya'diah, Yuda Syahidin, Yuyun Yunengsih	
Implementasi Pengembangan Sistem Informasi Laporan Bayi Baru Lahir Menggunakan Metode Agile Guna Menunjang Penerbitan Surat Keterangan Neonatus	653-665
Yushinta Lutfiya Ningrum, Adhita Arif Setyawan, Ade Irma Suryani	
Perancangan Sistem Identifikasi Dengue Hemorrhagic Fever (DHF) Berbasis Rekam Medis Elektronik untuk Menunjang Pelaporan Kejadian Luar Biasa.....	666-675
Phahira Han Vahreza, Adhita Arif Setyawan, Irda Sari	

Analisis Perbandingan Kualitas Aplikasi E-Wallet Berdasarkan Pengalaman Pengguna Menggunakan Metode User Experience Questioner (UEQ)

Alji Ridwan Syah Alam¹, Medyantiwi Rahmawita², Megawati³, Mona Fronita⁴

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Jl. HR. Soebrantas Km. 15, RW.15, Simpang Baru, Kota Pekanbaru, Riau, 28293
e-mail: ¹12050311668@students.uin-suska.ac.id, ²medyantiwi.rahmawita@uin-suska.ac.id, ³megawati@uin-suska.ac.id, ⁴monafronita@uin-suska.ac.id

Submitted Date: April 15th, 2024

Reviewed Date: April 21st, 2024

Revised Date: April 26th, 2024

Accepted Date: April 30th, 2024

Abstract

With advances in technology, payments that originally used cash have now switched to digital money via digital wallets. In 2023, Go-Pay and OVO will become leaders in the e-wallet market. In this fierce competition, users often experience various problems, including problematic application features, missing or deleted features, and frequent application updates. Therefore, this research aims to analyze and compare user experiences on both the Go-Pay and OVO applications using the User Experience Questionnaire (UEQ) method. The UEQ questionnaire has 26 question items with 6 scales which were distributed to 100 Go-Pay and OVO users in Pekanbaru. The results of the two applications found significant differences on several average scales (mean), for example, the Efficiency and Stimulation variables in the Go-Pay application were included in the above-average category, the OVO application was only included in the below-average category, while the Attractiveness, Perspicuity variables Novelty, and Dependability are not very significant differences in the average (mean) in the below average category, but the OVO application still needs more improvement in each aspect scale, because when compared to the Go-Pay application, the OVO application still shows differences on the UEQ scale.

Keywords: Analysis; Technology; Digital Wallet; User Experience; User Experience Questionnaire

Abstrak

Dengan kemajuan teknologi, pembayaran yang awalnya menggunakan uang tunai kini telah beralih ke uang digital melalui dompet digital. Pada tahun 2023, Go-Pay dan OVO menjadi pemimpin dalam pasar e-wallet. Dalam persaingan ketat ini, pengguna seringkali mengalami berbagai masalah, di antaranya fitur aplikasi yang bermasalah, fitur yang hilang atau terhapus, serta seringnya pembaruan aplikasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membandingkan pengalaman pengguna pada kedua aplikasi Go-Pay dan OVO menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). Kuesioner UEQ memiliki 26 item pertanyaan dengan 6 skala yang dibagikan kepada 100 orang pengguna Go-Pay dan OVO yang berada di Pekanbaru. Hasil dari kedua aplikasi tersebut ditemukan perbedaan yang signifikan pada beberapa skala rata-rata (*mean*), misalnya variabel *Efficiency*, dan *Stimulation* pada aplikasi Go-Pay termasuk kategori *above average*, aplikasi OVO hanya termasuk pada kategori *below average*, sedangkan pada variabel *Attractiveness*, *Perspicuity Novelty*, dan *Dependability* tidak terlalu signifikan perbedaan rata-rata (*mean*) pada kategori *below average*, namun tetap saja aplikasi OVO lebih banyak membutuhkan peningkatan di setiap skala aspeknya, karena jika dibandingkan dengan aplikasi Go-Pay, aplikasi OVO masih menunjukkan perbedaan pada skala UEQ.

Kata Kunci: Analisis; Teknologi; Dompet Digital; Pengalaman Pengguna; User Experience Questioner



1. Pendahuluan

Saat ini, di era globalisasi, teknologi informasi sedang mengalami perkembangan pesat di semua sektor, terutama dalam hal transaksi pembayaran. Perubahan ini terlihat dari penggunaan uang tunai yang bertransformasi menjadi uang digital melalui aplikasi dompet digital atau e-wallet. Dompet digital ini memungkinkan kita untuk melakukan berbagai transaksi dan pembayaran secara online, menggantikan peran dompet konvensional yang biasanya diisi dengan uang tunai (Antasari, 2020). Dengan adanya e-wallet, pembayaran belanjaan, transaksi online, pembelian tiket pesawat, dan sebagainya menjadi lebih mudah dilakukan.

Menurut riset Daily Social tahun 2019, Go-Pay dan OVO merupakan aplikasi e-wallet terpopuler di Indonesia (Taslim & Felita, 2022). Kemudian pada tahun 2023, Insight Asia melaporkan bahwa 74% dari 1.300 responden pernah menggunakan dompet digital. Sekitar 61% dari mereka bahkan menggunakan beberapa e-wallet sekaligus. Go-Pay memimpin dengan 71% popularitas, diikuti oleh OVO dengan 70%. Persaingan ketat terjadi antara kedua platform tersebut, dengan selisih hanya 1%. Sementara itu, e-wallet lainnya jauh tertinggal dari keduanya (Putri & Octavatiya, 2023).

Dengan begitu ketatnya persaingan pasar dompet digital, dan banyaknya pengguna aplikasi, masalah yang dikeluhkan oleh pengguna juga bermacam-macam. Masalah utama yaitu kesulitan dalam mengakses menu aplikasi sehingga diperlukan peningkatan dalam segi fitur atau menu untuk mempermudah pengguna, serta keterbaruan aplikasi agar pengguna terus merasa nyaman. Selain itu, berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada pengguna Go-Pay pada tahun 2023, Denisya mengatakan "Pernah mengalami permasalahan saldo sudah terpotong, tetapi *top-up* yang dilakukan belum masuk, bahkan hingga beberapa kali menelepon *customer service*-nya baru di tanggapin, itu membutuhkan proses dan memakan waktu disaat membutuhkan dengan cepat", kemudian wawancara yang dilakukan kepada pengguna OVO pada tahun 2023, Rival mengatakan "Aplikasi OVO susah sekali untuk verifikasi ke OVO Premium". Pengamatan terhadap penilaian aplikasi Go-Pay dan OVO di Google Play Store ini menunjukkan bahwa pengguna sering kali mengalami masalah atau

kesalahan saat menggunakan kedua aplikasi tersebut.

Keluhan yang diajukan oleh pengguna seringkali berkaitan dengan fitur aplikasi yang bermasalah, fitur yang hilang atau terhapus, serta seringnya pembaruan aplikasi. Selain itu, mereka juga mengalami kesulitan dengan fitur bantuan dan layanan pelanggan yang tidak efektif, transfer yang memakan waktu lama, dan masalah lainnya pada sistem aplikasi. Semua ini menunjukkan adanya masalah dalam kualitas sistem dan layanan yang diberikan oleh aplikasi Go-Pay dan OVO. Kualitas layanan yang tinggi sangat penting karena dapat secara signifikan memengaruhi kepuasan pengguna (Parwita et al., 2022). Kepuasan pengguna yang tinggi berpotensi mendorong mereka untuk terus menggunakan produk dan layanan, dan ini dipengaruhi oleh pengalaman mereka saat menggunakan produk dan layanan tersebut (Putri et al., 2019).

Sejumlah penelitian terkait dilakukan begitu juga dengan (Hendrawan et al., 2023) yang memiliki penelitian dengan judul "Analisis Perbandingan Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Halodoc dan Alodokter menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ)". Hasilnya menunjukkan bahwa Halodoc dinilai lebih baik daripada Alodokter. Meskipun keduanya mendapat rating tinggi dalam hal efisiensi, namun kualitas pragmatis keduanya mendapat rating rendah. Oleh karena itu, perbaikan dalam kualitas pragmatis perlu dilakukan untuk menarik lebih banyak perhatian pengguna. Penelitian lainnya dilakukan oleh (Alawiyah & Canta, 2022) tentang "Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Shopee Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)". Penelitian menemukan bahwa pengguna memberi nilai tinggi pada aplikasi Shopee, dengan skor rata-rata di atas 0,8 menurut kuesioner UEQ. Selanjutnya sebuah penelitian dengan judul "*E-marketplace Performance Analysis Using PIECES Method*" menyajikan rata-rata skor dari semua dimensi berada di kisaran sedang, sekitar 42,8% hingga 51,45%, sesuai dengan harapan. Namun, pengujian GTMetric menemukan bahwa performa rata-rata situs web E-marketplace mendapat rating D, menunjukkan rendahnya kualitas situs tersebut. (Ula et al., 2021). Selain itu, dalam penelitian yang berjudul "*Service Quality Assessment of E-Wallet*", hasilnya menunjukkan bahwa objek perlu meningkatkan kinerjanya

dibandingkan dengan pesaingnya. Rekomendasi untuk perbaikan berkelanjutan juga diberikan, yang diharapkan dapat memberikan wawasan berharga bagi perusahaan mengenai atribut yang mencerminkan persepsi (Ulkhqa et al., 2021).

Dengan memanfaatkan data yang telah diuraikan, peneliti bermaksud menganalisis dan membandingkan pengalaman pengguna aplikasi dompet digital Go-Pay dan OVO saat menjalankannya. Pengumpulan data dilakukan melalui metode *User Experience Questioner* (UEQ), karena memberikan gambaran menyeluruh tentang pengalaman pengguna, mulai dari aspek kegunaan klasik (*classical usability*) hingga keseluruhan pengalaman pengguna (*user experience*) (Arkan et al., 2023). Proses pengukuran UEQ menggunakan skala yang serupa dengan skala Likert yang biasa digunakan untuk menilai pendapat dan perasaan orang terhadap sesuatu. Selain itu, UEQ juga memberikan alat analisis yang membantu kita memahami hasil evaluasi lebih baik (Schrepp & Thomaschewski, 2019).

2. Landasan Teori

2.1 Analisis

Analisis adalah kemampuan untuk memecah masalah atau situasi menjadi komponen yang lebih sederhana, serta memahami bagaimana setiap bagian tersebut saling terhubung. Proses ini mencakup memecah objek menjadi komponen, mengelompokkannya berdasarkan kriteria tertentu, dan menemukan keterkaitan di antara mereka. Selain itu, analisis juga mencakup penyelidikan terhadap peristiwa, perilaku, dan faktor lainnya untuk mengidentifikasi akar penyebab dari suatu masalah (Suleman, 2022).

2.2 Kualitas

Dalam ISO 8402 dan Standar Nasional Indonesia (SNI 19-8402-1991), kualitas mencakup semua hal baik dalam produk atau jasa yang memenuhi kebutuhan, baik yang dijelaskan secara langsung maupun yang tersirat, seperti yang telah disepakati sebelumnya atau diatur dalam kontrak (Dewi & Ummah, 2019).

2.3 Aplikasi

Aplikasi merupakan program yang dipakai pengguna untuk melaksanakan fungsi tertentu, menyelesaikan masalah dengan memproses data

yang diperlukan, dan difokuskan pada komputasi serta pemrosesan data yang diinginkan (Sutanti et al., 2020).

2.4 E-Wallet

E-Wallet merupakan penemuan teknologi keuangan terkini yang memberikan kemudahan dan kecepatan dalam transaksi pembayaran (Hassan & Shukur, 2019). Prinsipnya, e-wallet memiliki fungsi mirip dengan dompet konvensional, namun dengan kelebihan tambahan yang membuat pengguna lebih mudah dalam melakukan transaksi keuangan, baik secara daring maupun luring, melalui smartphone mereka. (Chatterjee & Bolar, 2019). Terdapat 2 aplikasi E-Wallet yang umum digunakan pengguna di antaranya:

1. Go-Pay

PT. Goto Gojek Tokopedia Tbk (GOTO) atau yang akrab disapa Go-Jek telah memasukkan teknologi finansial dalam layanannya, termasuk Go-Pay. Go-Pay merupakan layanan dompet digital pada aplikasi Go-Jek yang memungkinkan pengguna membayar layanan Go-Jek dengan mudah. Selain itu, juga bisa melakukan transaksi lain, seperti mengirim uang kepada orang lain (Danuarta & Darma, 2019).

2. OVO

Lippo Group mengeluarkan layanan dompet digital yang bernama OVO dan telah beroperasi sejak 22 Agustus 2017. Melalui PT Visionet Internasional, OVO telah mengantongi tiga izin dari Bank Indonesia yaitu sebagai penyelenggara QRIS, penyelenggara uang elektronik, dan penyelenggara transfer dana. Sebagai layanan terkemuka di Indonesia, OVO mendukung berbagai transaksi, mulai dari pembayaran di Grab dan Tokopedia hingga pembelian online dan offline di merchant yang bermitra dengan OVO. (Nariyari et al., 2023).

2.5 Pengalaman Pengguna

ISO 9241-210 menjabarkan bahwa pengalaman pengguna (UX) mencakup perasaan dan tindakan pengguna saat memanfaatkan sistem, produk, atau layanan tertentu. Keberhasilan UX terwujud saat fitur produk sesuai dengan kebutuhan pengguna, sehingga meningkatkan nilai atau kegunaannya. Tingkat kenyamanan saat



penggunaan pertama kali akan meningkatkan kepuasan pengguna (Huda et al., 2023).

2.6 User Experience Questionnaire (UEQ)

Salah satu metode evaluasi yang bisa digunakan untuk mengukur pengalaman pengguna melalui penggunaan kuesioner adalah metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) (Henim & Sari, 2020). Tujuan dari UEQ mencakup pengukuran pengalaman pengguna secara lintas produk, pengujiannya, serta identifikasi area di mana produk dapat ditingkatkan.

UEQ memanfaatkan 6 skala penilaian yang mencakup 26 item pertanyaan, yang meliputi aspek-aspek berikut (Schrepp, 2023):

1. *Attractiveness* (Daya Tarik)
 Menggambarkan pandangan keseluruhan pengguna terhadap produk, baik suka maupun tidak suka.
2. *Perspicuity* (Kemudahan Pemahaman)
 Menilai seberapa mudah pengguna mempelajari cara menggunakan produk dan mengenali fitur-fiturnya.
3. *Efficiency* (Efisiensi)
 Menilai kemampuan pengguna untuk menuntaskan tugas dengan cepat dan efisien tanpa mengeluarkan banyak tindakan.
4. *Dependability* (Keandalan)
 Mengukur tingkat kendali yang dirasakan pengguna dalam berinteraksi dengan produk.
5. *Stimulation* (Stimulasi)
 Menunjukkan sejauh mana produk mampu memotivasi dan memberikan kesenangan kepada pengguna selama penggunaan.
6. *Novelty* (Kebaruan)
 Menilai tingkat pembaharuan dan daya cipta produk sehingga mampu menarik perhatian pengguna.

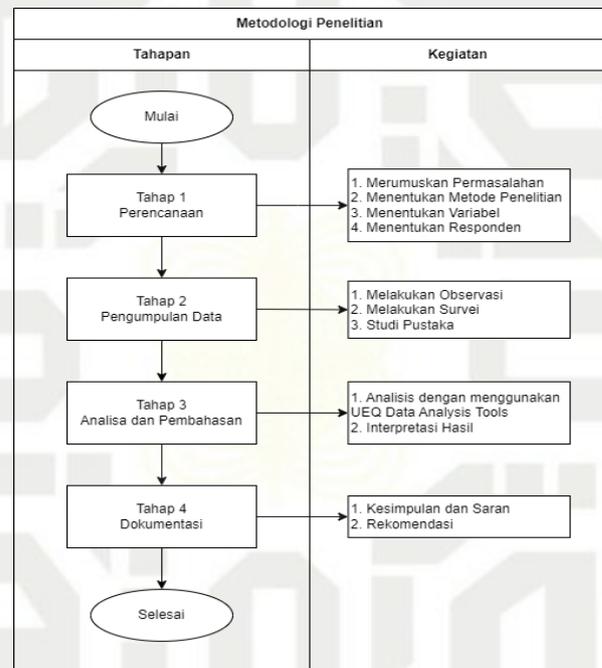
Skala-skala ini dikelompokkan dalam tiga kategori utama, yaitu "*attractiveness*" (daya tarik), yang mengukur tarikan keseluruhan produk menurut pengguna dalam UEQ, "*pragmatic quality*" (kualitas pragmatis), yang menekankan aspek teknis seperti efisiensi, kemudahan pemahaman, dan kecerdasan dalam mencapai tujuan pengguna, dan "*hedonic quality*" (kualitas hedonik), yang mencerminkan perasaan,

kesenangan, motivasi pengguna, dan inovasi dalam desain produk.

Kehadiran aspek-aspek ini memungkinkan UEQ memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang pengalaman pengguna. UEQ menawarkan tools analisis yang mudah digunakan dalam format excel, membuat pengukuran User Experience menjadi lebih sederhana dan efisien. Hal ini membuat pengumpulan dan analisis data menjadi lebih praktis bagi pengguna.

3. Metodologi Penelitian

Dalam metodologi penelitian ini, langkah-langkah yang akan diambil selama proses penelitian akan dijelaskan secara rinci. Semua tahapan yang terlibat dalam pelaksanaan penelitian akan diuraikan dengan detail dalam gambar 1 berikut.



Gambar 1. Metodologi Penelitian

3.1 Perencanaan

Aplikasi Go-Pay dan OVO, yang di instal pada smartphone Android dan iPhone, menjadi fokus penelitian ini. Metode kuantitatif digunakan untuk mengukur pengalaman pengguna (UX) saat menggunakan kedua aplikasi tersebut, dan pengukuran dilakukan dengan memilih metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).

Selanjutnya untuk menentukan variabel berdasarkan metode yang dipilih yaitu metode

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
 Hak Cipta © 2024 Alji Ridwan Syah Alam, Medyantiwi Rahmawita, Megawati, Mona Fronita
 a. Peringkat pertama, yaitu peringkat yang diberikan kepada karya tulis yang dinilai sebagai yang terbaik.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



UEQ, variabel yang digunakan adalah (Schrepp, 2023):

- a. Variabel Dependen (Terikat) :
 Faktor-faktor yang ikut terpengaruh yang disebabkan karena terdapatnya variabel bebas. Variabel Dependen pada penelitian ini adalah 6 skala UEQ yaitu *Attractiveness, Efficiency, Perspicuity, Dependability, Simulation, dan Novelty.*
- b. Variabel Independen (Bebas) :
 Faktor-faktor yang dapat menyebabkan perubahan nilai pada variabel terikat. Variabel Independen pada penelitian ini adalah 26 item UEQ yang ada didalam 6 skala UEQ.

Langkah berikutnya adalah menetapkan responden. Dalam penelitian ini, penting untuk menjelaskan dua konsep utama, yaitu populasi dan sampel. Populasi mengacu pada semua individu yang akan diteliti, yaitu pengguna aplikasi e-wallet Go-Pay dan OVO yang berada di Kota Pekanbaru. Sedangkan sampel beberapa bagian dari populasi yang akan mewakili keseluruhan populasi, meskipun tidak mencakup semua elemen populasi tersebut.

Teknik sampling insidental dilakukan dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini yang mana pengambilan sampel dilakukan secara kebetulan. Karena ukuran populasi tidak diketahui atau terbatas, metode ini menggunakan rumus Lemeshow yang terdapat dalam persamaan 1.

$$n = \frac{Z^2 x P(1-P)}{d^2} = \frac{1,96^2 x 0,5(1-0,5)}{0,1^2} = \frac{0,96}{0,01} = 96,04 \tag{1}$$

Keterangan :

- n = Jumlah sampel atau sampel yang dicari
- Z = Nilai standar/skor Z pada kepercayaan (95%, Z = 1,96)
- P = Proporsi populasi yang tidak diketahui atau maksimal estimasi (50% = 0,5)
- d = Alpha atau *sampling error* (10% = 0,10)

Sehingga dari hasil persamaan dengan rumus di atas, didapatkan bahwa untuk penelitian tersebut diperlukan minimal 96 responden. Jumlah tersebut dibulatkan menjadi 100 responden yang dibutuhkan untuk aplikasi Go-Pay dan 100 responden untuk aplikasi OVO.

Penelitian ini memanfaatkan kuesioner yang dibuat berdasarkan *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang dikembangkan oleh Laugwitz et al. Kuesioner ini terdiri dari 26 pertanyaan yang menggali enam hal pokok dalam pengalaman pengguna, seperti ketertarikan, efisiensi, kejelasan, akurasi, stimulasi, dan kebaruan. Anda dapat melihat tampilan desain kuesioner tersebut di Gambar 2.

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

Gambar 2. Rancangan Kuesioner UEQ

3.2 Pengumpulan Data

Peneliti melakukan observasi awal untuk memahami aplikasi dompet digital Go-Pay dan OVO. Observasi dilakukan dengan meninjau ulasan pengguna di Google Play Store, mengunduh serta menginstal aplikasi, dan menggunakan dompet digital Go-Pay dan OVO secara aktif. Hasil dari observasi tersebut mencakup:

- a. Memperoleh Informasi Mengenai Kendala Pengguna:
 Observasi memberikan peneliti wawasan tentang kendala yang dialami oleh pengguna dompet digital Go-Pay dan OVO. Informasi ini penting untuk memahami pengalaman pengguna sehari-hari dan mengidentifikasi potensi masalah yang mungkin memengaruhi penerimaan aplikasi.
- b. Mengetahui Layanan yang Disediakan:
 Observasi juga membantu peneliti untuk mengetahui jenis layanan yang disediakan



2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
 Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumbernya.
 Dilarang menggunakan gambar, foto, atau video yang dilindungi hak cipta tanpa izin UIN Suska Riau.
 Dilarang menyalin, menduplikasi, atau menyebarkan karya ilmiah yang telah dipublikasikan di jurnal ini tanpa izin UIN Suska Riau.
 Dilarang menggunakan nama, logo, atau simbol UIN Suska Riau untuk tujuan komersial tanpa izin UIN Suska Riau.
 Dilarang menggunakan nama, logo, atau simbol UIN Suska Riau untuk tujuan politik tanpa izin UIN Suska Riau.
 Dilarang menggunakan nama, logo, atau simbol UIN Suska Riau untuk tujuan agama tanpa izin UIN Suska Riau.
 Dilarang menggunakan nama, logo, atau simbol UIN Suska Riau untuk tujuan lain tanpa izin UIN Suska Riau.

oleh dompet digital Go-Pay dan OVO. Ini mencakup pemahaman tentang fitur-fitur, kemudahan penggunaan, dan kinerja aplikasi secara keseluruhan.

Penyebaran kuesioner diperluas dengan membagikannya ke berbagai platform media sosial, seperti WhatsApp, Instagram, dan lainnya, dalam bentuk Google Form yang dapat memfasilitasi pengisian agar mendapatkan tanggapan dari pengguna. Melalui proses itu didapatkan data dari 100 responden.

Setelah sampel diperoleh, dilakukan pengujian kevalidan dan keandalannya. Validasi penting untuk memastikan pertanyaan sesuai dengan variabel yang diukur agar data yang dihasilkan dapat dipercaya. Semakin valid indikatornya, semakin akurat alat pengukur dalam mengumpulkan data (Amanda et al., 2019). Rumus uji validitas tersedia pada persamaan 2:

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)} \sqrt{(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}} \quad (2)$$

Keterangan:

- r = Koefisien korelasi (rhitung)
- $\sum x$ = Total jumlah variabel x
- $\sum y$ = Total jumlah variabel y
- $\sum xy$ = Hasil kali nilai butir dengan nilai total
- n = Total responden

Validitas r_{xy} diperiksa dengan menggunakan tabel product moment r dengan tingkat signifikansi 5%. Jika nilai r_{xy} melebihi nilai yang tercantum dalam tabel, instrumen penelitian dianggap valid; sebaliknya, jika nilai r_{xy} lebih rendah, instrumen dianggap tidak valid. Untuk responden sebanyak 100 orang, nilai r tabel adalah 0,195 dalam kasus ini.

Setelah variabel dalam kuesioner dianggap valid, dilakukan pengujian reliabilitas untuk menentukan seberapa konsisten atau stabil alat pengukur. Ini dilakukan dengan menghitung *Cronbach's alpha* (α), di mana nilai di atas 0,60 menunjukkan reliabilitas yang memadai (Irfan, 2019). Persamaannya adalah sebagai berikut:

$$r_i = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right) \quad (3)$$

Keterangan:

- r_i = reliabilitas instrument (koefisien *Cronbach's Alpha*)
- k = banyak butir item pertanyaan
- σb = jumlah varians butir pernyataan
- σt = jumlah varians total

Langkah terakhir dalam mengumpulkan data adalah melakukan studi pustaka. Ini melibatkan penelitian mendalam terhadap berbagai teori, buku, penelitian sebelumnya, dan sumber informasi yang relevan. Proses ini juga mencakup peninjauan situs web penyedia layanan terkait dengan objek penelitian. Pendekatan ini dimaksudkan untuk membangun landasan teoritis yang kuat sebagai dasar penelitian. Dengan menyelidiki literatur dan sumber daya yang relevan, peneliti dapat memahami kerangka kerja konseptual serta konteks yang mendukung perencanaan dan pelaksanaan penelitian dengan lebih baik..

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Deskripsi Responden

Pada penelitian ini, penyebaran kuesioner dilakukan dan mendapatkan tanggapan dari 100 responden. Dari jawaban yang kami terima, kami dapat mengkategorikan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, lama penggunaan aplikasi, dan frekuensi penggunaan aplikasi. Berikut adalah gambaran dari data demografi responden:

1. Jenis Kelamin

Tabel 1 menampilkan data responden pengguna aplikasi Go-Pay berdasarkan jenis kelamin, bisa di lihat di bawah ini.

Tabel 1. Data Responden Jenis Kelamin Pengguna Go-Pay

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden Go-Pay
1.	Laki-Laki	70 Orang
2.	Perempuan	30 Orang
Jumlah		100 Orang

Tabel 2 menunjukkan bahwa data responden berdasarkan jenis kelamin untuk pengguna aplikasi OVO, bisa di lihat di bawah ini.

Tabel 2. Data Responden Jenis Kelamin Pengguna OVO

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden OVO
1.	Laki-Laki	70 Orang
2.	Perempuan	30 Orang
Jumlah		100 Orang



2. Usia Pengguna

Tabel 3 dapat dilihat bahwa data responden berdasarkan usia pengguna untuk pengguna aplikasi Go-Pay, bisa di lihat di bawah ini.

Tabel 3. Data Responden Usia Pengguna Go-Pay

No	Usia Pengguna	Jumlah Responden Go-Pay
1.	15-24 Tahun	100 Orang
2.	25-44 Tahun	-
3.	45-64 Tahun	-
4.	≥ 65 Tahun	-
Jumlah		100 Orang

Tabel 4 diketahui data responden pengguna aplikasi OVO berdasarkan usia, bisa di lihat di bawah ini.

Tabel 4. Data Responden Usia Pengguna OVO

No	Usia Pengguna	Jumlah Responden OVO
1.	15-24 Tahun	100 Orang
2.	25-44 Tahun	-
3.	45-64 Tahun	-
4.	≥ 65 Tahun	-
Jumlah		100 Orang

3. Lama Penggunaan

Tabel 5 dapat diketahui bahwa data responden berdasarkan lama penggunaan untuk pengguna aplikasi Go-Pay, bisa di lihat di bawah ini.

Tabel 5. Data Responden Lama Penggunaan Aplikasi Go-Pay

No	Lama Penggunaan	Jumlah Responden Go-Pay
1.	< 1 Tahun	52 Orang
2.	1-3 Tahun	38 Orang
3.	> 3 Tahun	10 Orang
Jumlah		100 Orang

Tabel 6 dapat diketahui bahwa data responden berdasarkan lama penggunaan untuk pengguna aplikasi OVO, bisa di lihat di bawah ini.

Tabel 6. Data Responden Lama Penggunaan Aplikasi OVO

No	Lama Penggunaan	Jumlah Responden OVO
1.	< 1 Tahun	59 Orang
2.	1-3 Tahun	32 Orang
3.	> 3 Tahun	9 Orang
Jumlah		100 Orang

4. Intensitas Penggunaan

Tabel 7 dapat diketahui bahwa data responden berdasarkan intensitas penggunaan untuk pengguna aplikasi Go-Pay, bisa di lihat di bawah ini.

Tabel 7. Data Responden Intensitas Penggunaan Aplikasi Go-Pay

No	Intensitas Penggunaan	Jumlah Responden Go-Pay
1.	Jarang	23 Orang
2.	Kadang-kadang	48 Orang
3.	Sering	26 Orang
4.	Sangat Sering	3 Orang
Jumlah		100 Orang

Tabel 8 dapat diketahui bahwa data responden berdasarkan intensitas penggunaan untuk pengguna aplikasi OVO, bisa di lihat di bawah ini.

Tabel 8. Data Responden Intensitas Penggunaan Aplikasi OVO

No	Intensitas Penggunaan	Jumlah Responden OVO
1.	Jarang	34 Orang
2.	Kadang-kadang	46 Orang
3.	Sering	17 Orang
4.	Sangat Sering	3 Orang
Jumlah		100 Orang

5. Domisili

Penelitian ini hanya memperhatikan responden yang berada di Pekanbaru untuk urusan domisili.

4.2 Uji Validitas

Setelah mendapatkan sampel, langkah berikutnya adalah melakukan uji validitas menggunakan rumus pada persamaan 2. Hasil uji validitas dengan menggunakan koefisien korelasi Pearson untuk setiap item indikator pada sampel aplikasi Go-Pay dapat ditemukan dalam Tabel 9.

Tabel 9. Uji Validitas Aplikasi Go-Pay

Item Indikator	Person Colleration	Nilai r tabel	Keterangan
ATT1	0.595	0.195	Valid
ATT2	0.591	0.195	Valid
ATT3	0.483	0.195	Valid
ATT4	0.548	0.195	Valid



2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Item Indikator	Person Colleration	Nilai r tabel	Keterangan
ATT5	0.708	0.195	Valid
ATT6	0.651	0.195	Valid
PER1	0.577	0.195	Valid
PER2	0.754	0.195	Valid
PER3	0.592	0.195	Valid
PER4	0.762	0.195	Valid
EFF1	0.712	0.195	Valid
EFF2	0.627	0.195	Valid
EFF3	0.619	0.195	Valid
EFF4	0.733	0.195	Valid
DEP1	0.597	0.195	Valid
DEP2	0.576	0.195	Valid
DEP3	0.751	0.195	Valid
DEP4	0.767	0.195	Valid
STH	0.756	0.195	Valid
STI2	0.588	0.195	Valid
STI3	0.568	0.195	Valid
STI4	0.776	0.195	Valid
NOV1	0.662	0.195	Valid
NOV2	0.732	0.195	Valid
NOV3	0.641	0.195	Valid
NOV4	0.677	0.195	Valid

Tabel 10 di bawah ini akan menunjukkan hasil uji validitas untuk setiap item indikator pada sampel aplikasi OVO, menggunakan koefisien korelasi Pearson.

Tabel 10. Uji Validitas Aplikasi OVO

Item Indikator	Person Colleration	Nilai r tabel	Keterangan
ATT1	0.493	0.195	Valid
ATT2	0.569	0.195	Valid
ATT3	0.516	0.195	Valid
ATT4	0.530	0.195	Valid
ATT5	0.637	0.195	Valid
ATT6	0.724	0.195	Valid
PER1	0.675	0.195	Valid
PER2	0.688	0.195	Valid
PER3	0.640	0.195	Valid
PER4	0.696	0.195	Valid
EFF1	0.742	0.195	Valid
EFF2	0.640	0.195	Valid
EFF3	0.610	0.195	Valid
EFF4	0.732	0.195	Valid
DEP1	0.599	0.195	Valid
DEP2	0.600	0.195	Valid
DEP3	0.773	0.195	Valid
DEP4	0.714	0.195	Valid
STI1	0.772	0.195	Valid
STI2	0.661	0.195	Valid
STI3	0.642	0.195	Valid

Item Indikator	Person Colleration	Nilai r tabel	Keterangan
STI4	0.666	0.195	Valid
NOV1	0.686	0.195	Valid
NOV2	0.687	0.195	Valid
NOV3	0.625	0.195	Valid
NOV4	0.700	0.195	Valid

4.3 Uji Reliabilitas

Setelah memvalidasi data, langkah selanjutnya adalah menguji reliabilitas sampel jawaban tersebut. Berikut adalah hasil pengujian reliabilitas setiap variabel pada aplikasi Go-Pay yang tercantum dalam Tabel 11.

Tabel 11. Uji Reliabilitas Aplikasi Go-Pay

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
Attractiveness	0.642	Reliabel
Perspiciuity	0.604	Reliabel
Efficiency	0.601	Reliabel
Dependability	0.605	Reliabel
Stimulation	0.608	Reliabel
Novelty	0.609	Reliabel

Pada Tabel 12 berikut akan menampilkan hasil uji reliabilitas setiap variabel pada sampel aplikasi OVO.

Tabel 12. Uji Reliabilitas Aplikasi OVO

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
Attractiveness	0.642	Reliabel
Perspiciuity	0.604	Reliabel
Efficiency	0.601	Reliabel
Dependability	0.605	Reliabel
Stimulation	0.608	Reliabel
Novelty	0.609	Reliabel

4.4 Hasil User Experience Questioner (UEQ)

Setelah melakukan transformasi data, dilanjutkan dengan melakukan perhitungan untuk mendapatkan hasil utama dari 26 pertanyaan yang ada dalam UEQ. Perhitungan ini melibatkan mean, varians, dan standar deviasi untuk setiap pertanyaan. Mean merupakan nilai tengah dari semua tanggapan yang dikumpulkan berdasarkan aspeknya masing-masing. Varians menunjukkan seberapa tersebar data. Nilai rata-rata respons berkisar antara -0,8 hingga 0,8. Jika nilainya berada di tengah-tengah, itu artinya evaluasinya netral. Kalau nilainya lebih dari 0,8, berarti evaluasinya



positif. Namun, jika nilainya kurang dari -0,8, maka evaluasinya negatif. Berikut hasil kuesioner yang menampilkan rata-rata respons dari responden terhadap Go-Pay dan OVO untuk setiap variabel penelitian.

1. *Attractiveness*

Variabel *Attractiveness* adalah indikator evaluasi pengalaman pengguna yang menitikberatkan pada kesan keseluruhan terhadap aplikasi Go-Pay dan OVO, mencakup preferensi apakah pengguna menyukai atau tidak terhadap aplikasi tersebut.

Tabel 13. Hasil Analisa Daya Tarik (*Attractiveness*) Aplikasi Go-Pay

Kode	Item		Mean	Evaluasi Penelitian
ATT1	Menyusahkan	Menyenangkan	1,0	Positif
ATT2	Baik	Buruk	0,9	Positif
ATT3	Tidak disukai	Menggembirakan	1,3	Positif
ATT4	Tidak nyaman	Nyaman	1,1	Positif
ATT5	Atraktif	Tidak Atraktif	0,8	Netral
ATT6	Ramah pengguna	Tdk Ramah Pengguna	0,9	Positif
Daya Tarik (<i>Attractiveness</i>)			1,002	Positif

Tabel 14. Hasil Analisa Daya Tarik (*Attractiveness*) Aplikasi OVO

Kode	Item		Mean	Evaluasi Penelitian
ATT1	Menyusahkan	Menyenangkan	1,3	Positif
ATT2	Baik	Buruk	0,9	Positif
ATT3	Tidak disukai	Menggembirakan	1,1	Positif
ATT4	Tidak nyaman	Nyaman	1,3	Positif
ATT5	Atraktif	Tidak Atraktif	0,7	Netral
ATT6	Ramah pengguna	Tdk Ramah Pengguna	0,7	Netral
Daya Tarik (<i>Attractiveness</i>)			0,978	Positif

Berdasarkan Tabel 13 dan 14 di atas, jika dilihat per item pada variabelnya, aplikasi OVO dan Go-Pay pada item atraktif atau tidak atraktif nilai evaluasi yang diperoleh adalah netral, dan pada item ramah pengguna tidak ramah pengguna aplikasi OVO mendapatkan nilai evaluasi netral sedangkan aplikasi Go-Pay mendapatkan nilai evaluasi positif.

2. *Perspicity*

Variabel *Perspicity* menitikberatkan pada sejauh mana kemudahan pemahaman pengguna terhadap penggunaan aplikasi, dengan fokus pada kemampuan pengguna apakah bisa memahami dan terbiasa menggunakan aplikasi Go-Pay dan OVO secara mudah.

Tabel 15. Hasil Analisa Kejelasan (*Perspicity*) Aplikasi Go-Pay

Kode	Item		Mean	Evaluasi Penelitian
PER1	Tak dapat dipahami	Dapat dipahami	1,4	Positif
PER2	Mudah dipelajari	Sulit dipelajari	0,5	Netral
PER3	Rumit	Sederhana	1,5	Positif
PER4	Jelas	Membingungkan	0,5	Netral
Kejelasan (<i>Perspicity</i>)			0,983	Positif

Tabel 16. Hasil Analisa Kejelasan (*Perspicity*) Aplikasi OVO

Kode	Item		Mean	Evaluasi Penelitian
PER1	Tak dapat dipahami	Dapat dipahami	1,2	Positif
PER2	Mudah dipelajari	Sulit dipelajari	0,8	Netral
PER3	Rumit	Sederhana	1,1	Positif
PER4	Jelas	Membingungkan	0,7	Netral
Kejelasan (<i>Perspicity</i>)			0,943	Positif



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, atau keperluan lainnya, penyusunan laporan, atau untuk tujuan kritik atau

Berdasarkan Tabel 15 dan 16 di atas, jika dilihat per item pada variabelnya, pada aplikasi Go-Pay dan OVO sama-sama memiliki nilai evaluasi positif dan netral pada kedua item yang sama.

Tabel 17. Hasil Analisa Efisiensi (*Efficiency*) Aplikasi Go-Pay

Kode	Item		Mean	Evaluasi Penelitian
EFF1	Cepat	Lambat	1,0	Positif
EFF2	Tidak efisien	Efisien	1,2	Positif
EFF3	Tidak praktis	Praktis	1,3	Positif
EFF4	Terorganisasi	Berantakan	0,9	Positif
Efisiensi (<i>Efficiency</i>)			1,088	Positif

Tabel 18. Hasil Analisa Efisiensi (*Efficiency*) Aplikasi OVO

Kode	Item		Mean	Evaluasi Penelitian
EFF1	Cepat	Lambat	0,7	Netral
EFF2	Tidak efisien	Efisien	1,1	Positif
EFF3	Tidak praktis	Praktis	1,3	Positif
EFF4	Terorganisasi	Berantakan	0,6	Netral
Efisiensi (<i>Efficiency</i>)			0,910	Positif

Berdasarkan Tabel 17 dan 18 di atas, jika dilihat per item pada variabelnya, Aplikasi OVO dan Go-Pay memiliki nilai evaluasi yang cukup signifikan pada item cepat atau lambat dan terorganisasi atau berantakan, di mana aplikasi OVO memiliki nilai evaluasi netral, sedangkan aplikasi Go-Pay memiliki nilai evaluasi positif

3. *Efficiency*

Variabel *Efficiency* merupakan indikator evaluasi pengalaman pengguna yang menekankan kemampuan aplikasi untuk membantu pengguna menyelesaikan tugas dengan efisiensi dan praktis.

pada kedua item tersebut. Sementara pada item yang lain semuanya memiliki nilai evaluasi positif.

4. *Dependability*

Variabel *Dependability* menyoroti tingkat kontrol dan keamanan yang dirasakan pengguna ketika berinteraksi dengan aplikasi.

Tabel 19. Hasil Analisa Ketepatan (*Dependability*) Aplikasi Go-Pay

Kode	Item		Mean	Evaluasi Penelitian
DEP1	Tak dapat diprediksi	Dapat diprediksi	1,0	Positif
DEP2	Menghalangi	Mendukung	1,0	Positif
DEP3	Aman	Tidak aman	0,6	Netral
DEP4	Memenuhi ekspektasi	Tdk memenuhi ekspektasi	0,7	Netral
Ketepatan (<i>Dependability</i>)			0,820	Positif

Tabel 20. Hasil Analisa Ketepatan (*Dependability*) Aplikasi OVO

Kode	Item		Mean	Evaluasi Peneliti an
DEP1	Tak dapat diprediksi	Dapat diprediksi	1,0	Positif
DEP2	Menghalangi	Mendukung	1,2	Positif
DEP3	Aman	Tidak aman	0,5	Netral
DEP4	Memenuhi ekspektasi	Tdk memenuhi ekspektasi	0,6	Netral
Ketepatan (<i>Dependability</i>)			0,798	Netral

Berdasarkan Tabel 19 dan 20 di atas, jika dilihat per item pada variabelnya, Pada kode item DEP1 dan DEP2 Go-Pay dan OVO sama-sama memiliki nilai evaluasi positif, kode item DEP3 dan DEP4 Go-Pay dan OVO sama-sama memiliki nilai evaluasi netral.

5. *Stimulation*

Variabel *stimulation* merupakan salah satu faktor yang menonjolkan tingkat motivasi dan kepuasan pengguna saat mereka menggunakan aplikasi dalam pengalaman pengguna.



Tabel 21. Hasil Analisa Simulasi (*Stimulation*) Aplikasi Go-Pay

Ko de	Item		Me an	Evalua si Penelitian
STI1	Bermanfaat	Kurang bermanfaat	0,8	Netral
STI2	Membosankan	Mengasyikkan	1,3	Positif
STI3	Tdk menarik	Menarik	1,4	Positif
STI4	Memotivasi	Tdk memotivasi	0,6	Netral
Simulasi (<i>Stimulation</i>)			1,050	Positif

Tabel 22. Hasil Analisa Simulasi (*Stimulation*) Aplikasi OVO

Ko de	Item		Mean	Evaluasi Penelitian
STI1	Bermanfaat	Kurang bermanfaat	0,9	Positif
STI2	Membosankan	Mengasyikkan	1,2	Positif
STI3	Tdk menarik	Menarik	1,2	Positif
STI4	Memotivasi	Tdk memotivasi	0,4	Netral
Simulasi (<i>Stimulation</i>)			0,913	Positif

Berdasarkan Tabel 21 dan 22 di atas, jika dilihat per item pada variabelnya, aplikasi Go-Pay memiliki nilai evaluasi netral pada kode item STI1 dan STI4 sedangkan pada kode item STI2 dan STI3 memiliki nilai evaluasi positif, kemudian pada aplikasi OVO hanya pada kode item STI4 saja yang

memiliki nilai evaluasi netral selebihnya memiliki nilai evaluasi positif.

6. Novelty

Variabel *novelty* adalah dimensi pengalaman pengguna yang menilai tingkat inovasi dan kreativitas dari aplikasi.

Tabel 23. Hasil Analisa Kebaruan (*Novelty*) Aplikasi Go-Pay

Kode	Item		Me an	Evaluasi Peneliti an
NOV1	Kreatif	Monoton	0,8	Positif
NOV2	Berdaya cipta	Konvensional	0,2	Netral
NOV3	Lazim	Terdepan	0,8	Positif
NOV4	Konservatif	Inovatif	0,8	Positif
Kebaruan (<i>Novelty</i>)			0,678	Netral

Tabel 24. Hasil Analisa Kebaruan (*Novelty*) Aplikasi OVO

Kode	Item		Mean	Evaluasi Penelitian
NOV1	Kreatif	Monoton	0,5	Netral
NOV2	Berdaya cipta	Konvensional	-0,2	Netral
NOV3	Lazim	Terdepan	0,9	Positif
NOV4	Konservatif	Inovatif	0,7	Netral
Kebaruan (<i>Novelty</i>)			0,468	Netral

Berdasarkan Tabel 23 dan 24 di atas, jika dilihat per item pada variabelnya, pada item berdaya cipta atau konvensional aplikasi Go-Pay dan OVO memiliki nilai evaluasi netral, tetapi pada item lazim atau terdepan keduanya sama-sama bernilai evaluasi positif, kemudian pada item kreatif atau monoton dan konservatif atau inovatif aplikasi Go-Pay lebih mengungguli dengan nilai evaluasi positif sementara aplikasi OVO memiliki nilai evaluasi netral. Pada Tabel 25 diperlihatkan rata-rata keseluruhan variabel pada aplikasi Go-Pay.

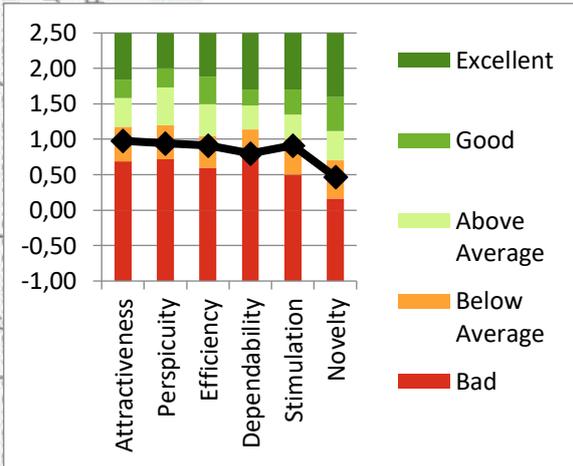
Tabel 25. Scale Means Aplikasi Go-Pay

UEQ Scales (Mean and Variance)		
Attractiveness	1,002	1,44
Perspicuity	0,983	1,62
Efficiency	1,088	1,42
Dependability	0,820	1,35
Stimulation	1,050	1,57
Novelty	0,678	0,97



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. Dilarang pula menyalin, mendistribusikan, mengupload, mengunggah, memposting, atau menyebarkan sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Semua fitur dalam aplikasi Go-Pay, termasuk daya tarik, kejelasan, efisiensi, dan presisi, serta dampaknya, memberikan kesan positif. Namun, dalam hal inovasi, aplikasi ini dianggap netral. Untuk detail lebih lanjut tentang perbandingan aplikasi Go-Pay, dapat ditemukan dalam Gambar 3 di bawah ini:



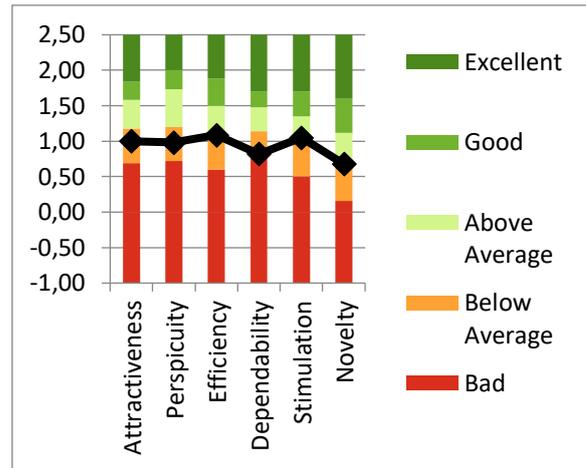
Gambar 3. Benchmark Aplikasi Go-Pay

Pada Tabel 26 di bawah ini akan menampilkan rata-rata aplikasi OVO.

Tabel 26. Scale Means Aplikasi Go-Pay

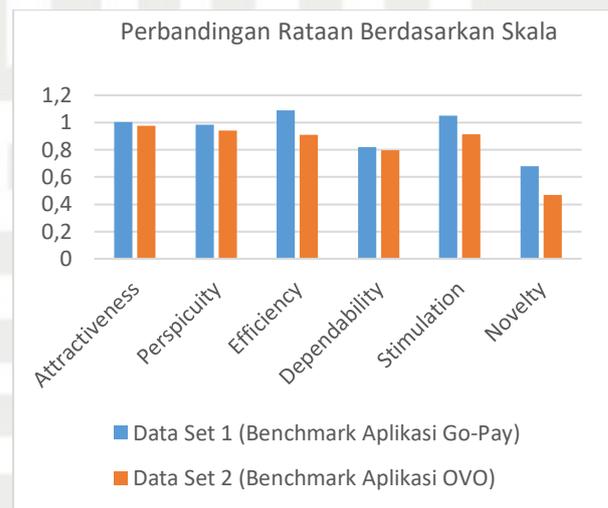
UEQ Scales (Mean and Variance)	
Attractiveness	0,978 1,31
Perspicuity	0,943 1,45
Efficiency	0,910 1,29
Dependability	0,798 1,26
Stimulation	0,913 1,59
Novelty	0,468 0,86

Pada Gambar 4 dapat dilihat bahwa OVO mendapat penilaian baik pada aspek daya tarik, kejelasan, efisiensi, dan stimulasi, tetapi ketepatan dan kebaruan dinilai netral.



Gambar 4. Benchmark Aplikasi OVO

Grafik perbandingan hasil rata-rata aplikasi Go-Pay (Data Set 1 Tabel 25) dan aplikasi OVO (Data set 2 Tabel 26) berdasarkan skala UEQ dapat dilihat pada Gambar 5 berikut.



Gambar 5. Grafik Perbandingan Berdasarkan Skala

Rata-rata setiap skala UEQ pada masing-masing aplikasi dilakukan uji *benchmark*, dapat disimpulkan bahwa pada aplikasi Go-Pay untuk skala *attractiveness* dengan rata-rata $\geq 1,00$ termasuk kategori *below average*, skala *perspicuity* dengan rata-rata $\geq 0,98$ termasuk kategori *below average*, skala *efficiency* dengan rata-rata $\geq 1,09$ termasuk kategori *above average*, skala *dependability* dengan rata-rata $\geq 0,82$ termasuk kategori *below average*, skala *stimulation* dengan rata-rata $\geq 1,05$ termasuk kategori *above average*, dan skala *novelty* dengan rata-rata $\geq 0,68$ termasuk kategori *below average*.



Sementara pada aplikasi OVO untuk skala *attractiveness* dengan rata-rata $\geq 0,98$ termasuk kategori *below average*, skala *perspicuity* dengan rata-rata $\geq 0,94$ termasuk kategori *below average*, skala *efficiency* dengan rata-rata $\geq 0,91$ termasuk kategori *below average*, skala *dependability* dengan rata-rata $\geq 0,80$ termasuk kategori *below average*, skala *stimulation* dengan rata-rata $\geq 0,91$ termasuk kategori *below average*, dan skala *novelty* dengan rata-rata $\geq 0,47$ termasuk kategori *below average*.

5. Kesimpulan

Penelitian ini secara keseluruhan mengevaluasi pengalaman pengguna (UX) dan memberikan wawasan tentang bagaimana penilaian terhadap aplikasi e-wallet Go-Pay dan OVO. Penelitian menggunakan kuesioner UEQ yang terdiri dari 26 pertanyaan yang mencakup enam aspek, yaitu daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan untuk mengukur UX. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai hasil evaluasi pada setiap aspek UEQ dengan memanfaatkan UEQ Data Analysis Tools, disimpulkan bahwa pada aplikasi Go-Pay untuk skala *attractiveness* dengan rata-rata $\geq 1,00$ termasuk kategori *below average*, skala *perspicuity* dengan rata-rata $\geq 0,98$ termasuk kategori *below average*, skala *efficiency* dengan rata-rata $\geq 1,09$ termasuk kategori *above average*, skala *dependability* dengan rata-rata $\geq 0,82$ termasuk kategori *below average*, skala *stimulation* dengan rata-rata $\geq 1,05$ termasuk kategori *above average*, dan skala *novelty* dengan rata-rata $\geq 0,68$ termasuk kategori *below average*. Sementara pada aplikasi OVO untuk skala *attractiveness* dengan rata-rata $\geq 0,98$ termasuk kategori *below average*, skala *perspicuity* dengan rata-rata $\geq 0,94$ termasuk kategori *below average*, skala *efficiency* dengan rata-rata $\geq 0,91$ termasuk kategori *below average*, skala *dependability* dengan rata-rata $\geq 0,80$ termasuk kategori *below average*, skala *stimulation* dengan rata-rata $\geq 0,91$ termasuk kategori *below average*, dan skala *novelty* dengan rata-rata $\geq 0,47$ termasuk kategori *below average*.
2. Kedua aplikasi yaitu Go-Pay dan OVO memiliki perbedaan yang signifikan pada

semua skala rata-rata (*mean*) di mana untuk skala daya tarik (*attractiveness*) pada aplikasi Go-Pay dengan rata-rata 1.002 sedangkan OVO memiliki rata-rata 0.978, kemudian skala kejelasan (*perspicuity*) pada aplikasi Go-Pay dengan rata-rata 0,983, sedangkan OVO memiliki rata-rata 0.943, lalu skala efisiensi (*efficiency*) pada aplikasi Go-Pay dengan rata-rata 1.088, sedangkan OVO memiliki rata-rata 0.910, berikutnya skala ketepatan (*dependability*) pada aplikasi Go-Pay dengan rata-rata 0,820, sedangkan OVO memiliki rata-rata 0.798, selanjutnya skala stimulasi (*stimulation*) pada aplikasi Go-Pay dengan rata-rata 1.050, sedangkan OVO memiliki rata-rata 0.913, dan terakhir skala kebaruan (*novelty*) pada aplikasi Go-Pay dengan rata-rata 0.678, sedangkan OVO memiliki rata-rata 0.468. Hal itu jelas menandakan bahwa aplikasi OVO lebih banyak membutuhkan peningkatan di setiap skala aspeknya, karena jika dibandingkan dengan aplikasi Go-Pay, aplikasi OVO masih menunjukkan perbedaan yang signifikan pada beberapa skala UEQ.

3. Aplikasi Go-Pay dan OVO masih perlu melakukan peningkatan pada berbagai aspeknya, dengan maksud supaya pengguna merasa senang dan tetap menggunakan aplikasinya, sehingga aplikasi e-wallet Go-Pay dan OVO tidak kalah saing dengan aplikasi e-wallet lainnya.

Referensi

- Alawiyah, F. F., & Canta, D. S. (2022). Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Shopee Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ). *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(4), 344–350.
- Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji validitas dan reliabilitas tingkat partisipasi politik masyarakat kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, 8(1), 179–188.
- Antasari, D. A. (2020). Pengaruh Uang Elektronik Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus di Kota Kediri). *Jurnal Manajemen*, 10, 8–15.
- Arkan, Z. M., Gandhi, A., & Kurniati, A. P. (2023). Evaluasi dan Perancangan Ulang User Experience Pada Aplikasi Media Sosial Xyz Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ). *EProceedings of Engineering*, 10(5), 5080–5086.



- Chatterjee, D., & Bolar, K. (2019). Determinants of mobile wallet intentions to use: The mental cost perspective. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 35(10), 859–869.
- Danuarta, G. L. N., & Darma, G. S. (2019). Determinants of Using Go-Pay and its Impact on Net Benefits. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 4(11), 173–182. www.ijisrt.com
- Dewi, S. K., & Ummah, D. M. (2019). Perbaikan Kualitas Pada Produk Genteng Dengan Metode Six Sigma. *J@ Ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 17(2), 87–92.
- Hassan, M. A., & Shukur, Z. (2019). Review of digital wallet requirements. *2019 International Conference on Cybersecurity (ICoCSec)*, 43–48.
- Hendrawan, N. O., Jonemaro, E. M. A., & Ananta, M. T. (2023). Analisis Perbandingan Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Halodoc dan Alodokter menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informatika Dan Ilmu Komputer*, 7(3), 1030–1038.
- Henim, S. R., & Sari, R. P. (2020). Evaluasi User Experience Sistem Informasi Akademik Mahasiswa pada Perguruan Tinggi Menggunakan User Experience Questionnaire. *Jurnal Komputer Terapan*, 6(1), 69–78.
- Huda, N., Habrizons, F., Satriawan, A., Iranda, M., & Pramuda, T. (2023). Analisis Usability Testing Menggunakan Metode Sus (System Usability Scale) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Shopee. *Jurnal Sistem Informasi Dan Sistem Komputer*, 8(2), 208–220.
- Irfan, A. M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Yang Diberikan Kenari Waterpark Bontang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*, 9(2), 82–97.
- Nariyari, T. B., Fakhri, M., & Kumalasari, A. D. (2023). *The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty OVO E-Wallet Users*. 3862–3872. <https://doi.org/10.46254/an12.20220714>
- Parwita, W. G. S., Indradewi, I. G. A. A. D., Ariantini, M. S., Ginantra, N. L. W. S. R., & Putra, I. K. A. (2022). Penerapan Metode E-Service Quality Terhadap Pengukuran Tingkat Kepuasan Penggunaan Marketplace. *SINTECH (Science and Information Technology) Journal*, 5(2), 218–226.
- Putri, A. E. J., & Octavatiya, A. J. (2023). Perilaku Keuangan Pengguna E-Wallet di Kudus: Financial Technology, Demografi, Literasi Keuangan Dan Lifestyle Sebagai Prediktor. *JURNAL EKONOMI DAN BISNIS DIGITAL (EKOBIL)*, 2(2), 8–15.
- Putri, I. K., Wijoyo, S. H., & Mursityo, Y. T. (2019). Analisis Usability dan Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi pemesanan Budget Hotel Menggunakan User Experience questionnaire (UEQ)(Studi Kasus Pada Airy Rooms). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(7), 6748–6756.
- Schrepp, M. (2023). *User Experience Questionnaire Handbook v10(03.05.2023)*. September 2015. <https://doi.org/10.13140/RG.2.1.2815.0245>
- Schrepp, M., & Thomaschewski, J. (2019). Handbook for the modular extension of the User Experience Questionnaire. *Mensch & Computer*, 1–19.
- Suleman, N. (2022). Analysis of students' ability in the cognitive domain in electrolyte and non-electrolyte solutions in SMA. *Seminar Nasional Pendidikan Pra-Munas ISPI VIII*, 75–83.
- Sutanti, A., MZ, M. K., Mustika, M., & Damayanti, P. (2020). Rancang Bangun Aplikasi Perpustakaan Keliling Menggunakan Pendekatan Terstruktur. *Komputa: Jurnal Ilmiah Komputer Dan Informatika*, 9(1), 1–8. <https://doi.org/10.34010/komputa.v9i1.3718>
- Taslim, W. S., & Felita, N. (2022). Analisis Perbandingan Persepsi Konsumen Pengguna E-Wallet OVO Dan Go-Pay Di Pontianak. *Obis*, 4(1), 13–21.
- Ula, M., Tjut Adek, R., & Bustami, B. (2021). Emarketplace Performance Analysis Using PIECES Method. *International Journal of Engineering, Science and Information Technology*, 1(4), 1–6. <https://doi.org/10.52088/ijesty.v1i4.138>
- Ulkhqa, M. M., Cahyo, A., Rustanti, A., Gobel, L., Dasminar, M., & Wijaya, E. V. (2021). Service quality assessment of e-wallet. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management, October 2019*, 1985–1994.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN A

LOA ARTIKEL



Date: April 30th, 2024

Letter of Acceptance

Dear Authors:

Alji Ridwan Syah Alam, Medyantiwi Rahmawita, Megawati, Mona Fronita

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Jl. HR. Soebrantas Km. 15, RW.15, Simpang Baru, Kota Pekanbaru, Riau, 28293

e-mail: 12050311668@students.uin-suska.ac.id

It's a great pleasure to inform you that after the peer review process, your article entitled "**Analisis Perbandingan Kualitas Aplikasi E-Wallet Berdasarkan Pengalaman Pengguna Menggunakan Metode User Experience Questioner (UEQ)**" has been **Accepted** and considered for publication in **Jurnal Teknologi Sistem Informasi dan Aplikasi** (ISSN: 2654-3788 e-ISSN: 2654-4229) **Volume 7, Issue 2, April 2024**.

Thank you for submitting your work to this journal. We hope to receive in future too.

Best Regards,
Editor-in-Chief
Jurnal Teknologi Sistem Informasi dan Aplikasi



(Aries Saifudin)

<http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JTSAI>

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Alji Ridwan Syah Alam, lahir di Kota Pekanbaru, Provinsi Riau, pada tanggal 03 Februari 2002. Peneliti merupakan anak tunggal dari Bapak Lukman dan Ibu Sri Armiyati. Peneliti bersekolah di SD Negeri 06 Pekanbaru pada tahun 2008 dan menamatkan pendidikan pada tahun 2014. Pada tahun yang sama pula peneliti melanjutkan pendidikan di MTs Negeri 1 Pekanbaru dan menamatkan pendidikan pada tahun 2017.

Tahun 2017 peneliti melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1 Pekanbaru dengan jurusan MIPA dan menamatkan pendidikan pada tahun 2020. Peneliti melanjutkan pendidikan Strata Satu (S1) di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada Fakultas Sains dan Teknologi, Program Studi Sistem Informasi pada tahun 2020. Selama menjadi mahasiswa, peneliti pernah melaksanakan Kerja Praktek di SMK Negeri 2 Pekanbaru. Peneliti juga mengikuti Pengabdian Kuliah Kerja Nyata (KKN) di desa Padang Tanggung, Kecamatan Pangean, Kabupaten Kuantan Singingi. Peneliti berhasil menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) dengan judul penelitian “Analisis Perbandingan Kualitas Aplikasi *E-Wallet* Berdasarkan Pengalaman Pengguna Menggunakan Metode *User Experience Questioner (UEQ)*” pada tahun 2024.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.