

**EVALUASI *USER EXPERIENCE* TERHADAP APLIKASI OVO  
MENGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE*  
QUESTIONNAIRE (UEQ)**

**TUGAS AKHIR**

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



Oleh:

**UMI FARIHA**  
**12050326126**



**UIN SUSKA RIAU**

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

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**EVALUASI *USER EXPERIENCE* TERHADAP APLIKASI OVO  
MENGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE*  
*QUESTIONNAIRE* (UEQ)**

**TUGAS AKHIR**

Oleh:

**UMI FARIHA  
12050326126**

Telah diperiksa dan disetujui sebagai Laporan Tugas Akhir  
di Pekanbaru, pada tanggal 19 Desember 2024

**Ketua Program Studi**



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

**Pembimbing**



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

## LEMBAR PENGESAHAN

### EVALUASI *USER EXPERIENCE* TERHADAP APLIKASI OVO MENGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE* *QUESTIONNAIRE* (UEQ)

#### TUGAS AKHIR

Oleh:

**UMI FARIHA**  
**12050326126**

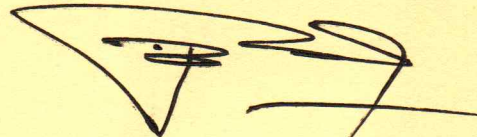
Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer  
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
di Pekanbaru, pada tanggal 29 November 2024

Pekanbaru, 29 November 2024

Mengesahkan,

  
Dekan  
**Dr. Hartono, M.Pd.**  
NIP. 196403011992031003

Ketua Program Studi



**Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.**

NIP. 198307162011011008

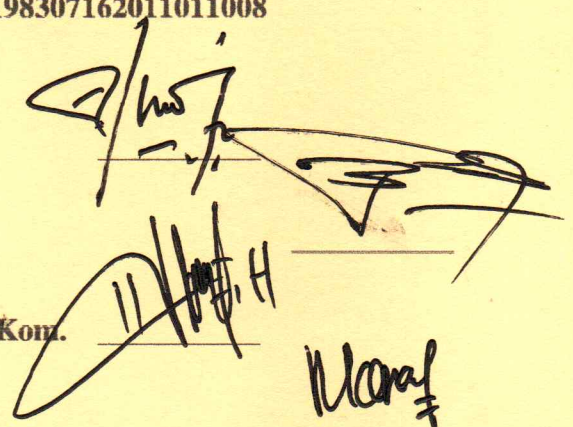
DEWAN PENGUJI:

Ketua : Arif Marsal, Lc., MA.

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

Anggota 1 : Dr. M. Luthfi Hamzah, B.IT., M.Kom.

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



Lampiran Surat :

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 10 September 2021

### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Umi Farha

NIM : 12050326126

Tempat/Tgl.Lahir : Bantan Air / 09 Oktober 2002

Fakultas/Pascasarjana : Sains Dan Teknologi

Prodi : Sistem Informasi

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

Evaluasi User Experience Terhadap Aplikasi OVO Menggunakan Metode  
User Experience Questionnaire (UEQ)

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya~~\* dengan judul sebagaimana tersebut diatas 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 menyatakan 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.

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

Pekanbaru, 30 Desember 2021...

Yang membuat pernyataan



Umi Farha

NIM. 12050326126

\*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

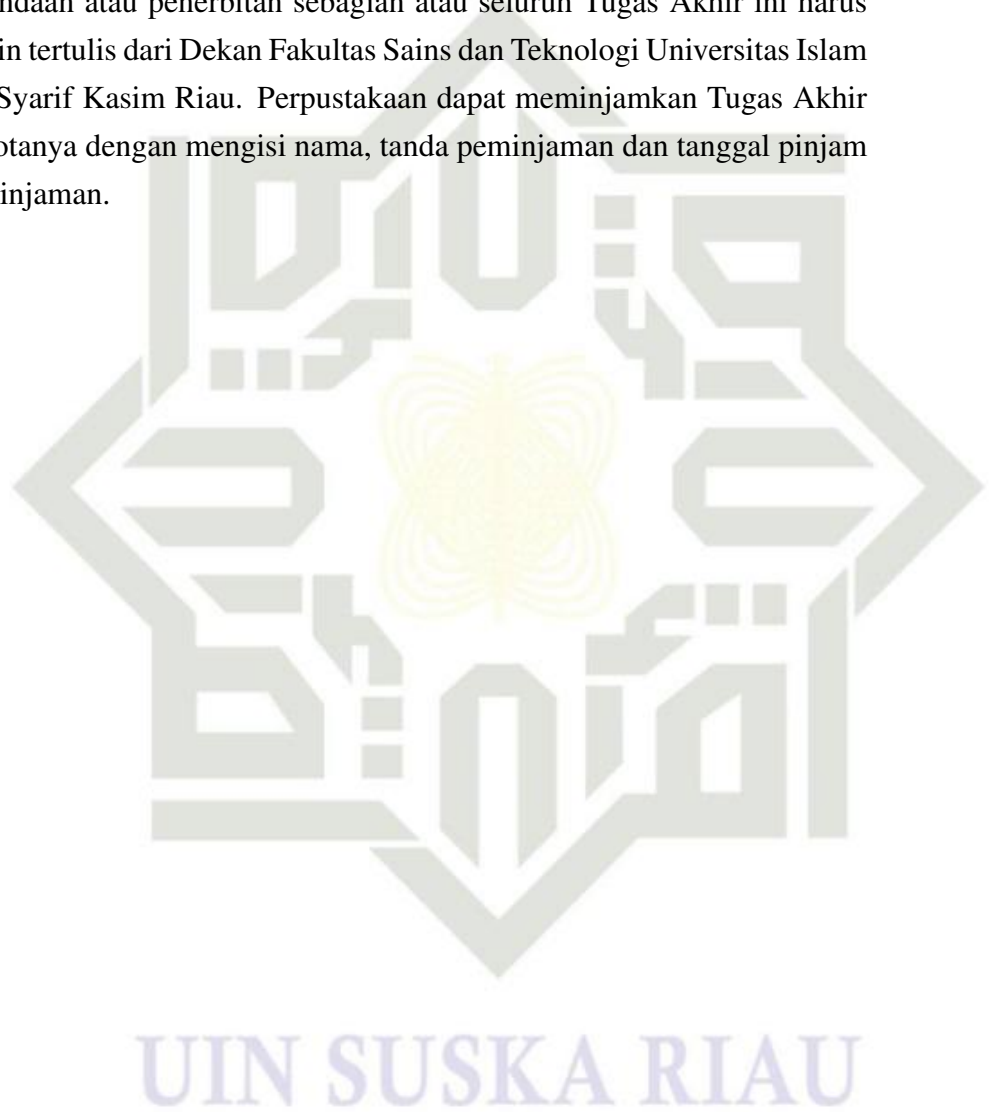
## LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

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.

### 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 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, 19 Desember 2024

Yang membuat pernyataan,

**UMI FARIHA**  
**NIM. 12050326126**

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'Alamin, segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala sebagai bentuk rasa syukur atas segala nikmat yang telah diberikan tanpa ada sedikit pun kekurangan didalamnya. Shalawat beserta salam tidak lupa saya ucapkan kepada Nabi Muhammad Shallahu'Alaihi Wa Sallam dengan mengucapkan Allahu-ma Sholi'ala Sayyidina Muhammad Wa'ala Ali Sayyidina Muhammad. Semoga kita semua mendapatkan syafaat baik di dunia maupun di akhirat, Aamiin Ya Rabbal'alamin.*

Saya persembahkan Tugas Akhir ini sebagai hadiah istimewa bentuk ungkapan rasa cinta dan penghargaan untuk kedua orang tua tercinta. Teruntuk ayah dan ibuku tersayang, terima kasih atas segala perjuangan, doa, dukungan, motivasi, serta kasih sayang yang tak pernah putus dari kalian. Semoga ayah dan ibu nanti diberkahi oleh Allah Subhanahu Wa Ta'ala dengan mendapatkan surga tanpa hisab di akhirat kelak serta kita bisa berkumpul kembali disana nantinya. Terima kasih juga saya ucapkan kepada kakak dan abang saya yang telah memberikan semangat kepada saya.

Kepada Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Sistem Informasi, terima kasih saya ucapkan atas semua ilmu yang sangat bermanfaat yang telah kalian berikan. Serta motivasi dan arahan yang membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Semoga kita selalu senantiasa dilimpahi rahmat dan berkahnya. Aamiin.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

UIN SUSKA RIAU



## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah Rabbil 'Alamin*, bersyukur kehadiran 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 *Shalallahu '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 Dosen Pembimbing Tugas Akhir saya yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan arahan, masukan serta nasihat yang sangat membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir 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.
6. Bapak Dr. Muhammad Luthfi Hamzah, B.IT., M.Kom sebagai Penguji I yang telah banyak memberikan saran serta masukan yang bermanfaat dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
7. Ibu Mona Fronita, S.Kom., M.Kom sebagai Penguji II yang telah banyak memberikan saran serta masukan yang bermanfaat dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
8. Bapak Arif Marsal, Lc., MA sebagai Ketua Sidang yang telah banyak memberikan nasihat serta saran yang membangun untuk peneliti dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
9. Ibu Megawati, S.Kom., MT sebagai Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberi nasihat serta motivasi yang sangat bermanfaat bagi peneliti.
10. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah banyak memberikan ilmunya kepada peneliti. Semoga ilmu yang diberikan menjadi amal *jariyah* di akhirat kelak.

### 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.



#### 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.

11. Kedua orang tua peneliti Bapak Ibrahim dan Ibu Noreha tercinta yang selalu mendoakan, memberi nasihat, dukungan, perhatian, dan selalu mengusahakan segala kebutuhan peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
  12. Saudara kandung peneliti Nurliana Aqilah dan Farzami Putra terima kasih atas nasihat serta doa yang diberikan kepada peneliti dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
  13. Sahabat peneliti Suri Wulandari, Alfi Syahri, Delvi Hastari, dan sahabat lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu terima kasih atas dukungan, bantuan, dan motivasi yang telah diberikan.
  14. Keluarga Besar Sistem Informasi Angkatan 2020, khususnya kelas H dan teman-teman bimbingan Tugas Akhir.
  15. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah terlibat dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
- Semoga segala doa dan dorongan yang telah diberikan selama ini menjadi amal kebajikan dan mendapat balasan setimpal dari Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*. Peneliti menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Untuk itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk kesempurnaan Tugas Akhir. Masukan maupun saran tersebut dapat disampaikan melalui *e-mail* 12050326126@students.uin-suska.ac.id. Semoga laporan ini bermanfaat bagi kita semua. Akhir kata peneliti ucapkan terima kasih.

Pekanbaru, 19 Desember 2024  
Peneliti,

**UMI FARIHA**  
**NIM. 12050326126**

UIN SUSKA RIAU




p-ISSN : 2302-8149  
e-ISSN : 2540-9719  
Vol 13 No. 5, 2024

JURNAL

# SISTEM INFORMASI



PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS ISLAM INDRAGIRI  
TEMBILAHAN - RIAU



**JURNAL SISTEMASI**  
sistem informasi


p-ISSN : 2302 - 8149  
e-ISSN : 2540 - 9719  
Akreditasi Kemendikbudristek  
No. 79/E/KP/T/2023  
Peringkat Sinta 3 (Tiga)  
Vol 11 No 1 Tahun 2022 s/d Vol 15 No 2 Tahun 2026

---

Home > Vol 13, No 5 (2024)


## Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi

Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi is a scientific journal in the field of computer science and engineering. General Focus and Scope of Systemation, are Information Systems, Information Technology, Computer Science, Software Engineering, and Computer Engineering. Journal of Information Systems is abstracted and indexed in Directory of Open Access Journal (DOAJ) since 2018 and Science and Technology Index (SINTA) since 2018. Systemation journals are published 6 times a year, in January, March, May, July, September and November. Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi (e-ISSN: 2540 - 9719) published by the Information Systems Study Program, Faculty of Engineering and Computer Science, Universitas Islam Indragiri, Tembilahan, Riau Indonesia.




81  
Citedness

Sinta 3



0.89404

Sinta Impact



3920

Citations

**OPEN JOURNAL SYSTEMS**

- EDITORIAL BOARD
- REVIEWERS
- AUTHORS GUIDELINES
- PEER REVIEW PROCESS
- FOCUS AND SCOPE
- PUBLICATION ETHICS
- ONLINE SUBMISSION
- COPYRIGHT TRANSFER FORM
- AUTHOR FEES
- OPEN ACCESS POLICY
- PLAGIARISM CHECKER
- INDEXING
- VISITOR STATISTICS

**TEMPORAL JOURNAL**

**W**

SISTEMASI

View My Stats

**JOURNAL HELP**

**We are Crossref**

**Sponsor**

**UIN**

Username:

Password:

Remember me

[Login](#)

**NOTIFICATIONS**

[View](#)

[Subscribe](#)

**LANGUAGE**

Select Language: English

**JOURNAL CONTENT**

Search:

Search Scope: All

Browse

- By Issue
- By Author
- By Title
- Other Journals

**POINT SISI**

AS A BA

**CURRENT ISSUE**

13-5  
13-4  
13-3

---

### Announcements

**Change in publication frequency**

Starting January 2024, Sistemasi will be published bimonthly.

Posted: 2024-01-01










[More Announcements...](#)

---

### Vol 13, No 5 (2024): Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi

#### Table of Contents

#### Articles

<b>Identification of Grape Plant Diseases Based on the Leaves using Naïve Bayes</b>  Muhammad Akbar Ramadhan, Fauzan Nusyura, Farah Zakiyah Rahmanti	PDF 1783-1793
<b>Design and Development of Spice Image Classification Application of Zingiberaceae Family with Rapid Application Development Method</b>  Fawnia Avisia Nariswari, Marliza Ganefi Gumay, Slamet Riyanto, Al Hafiz Akbar Maulana Siagian	PDF 1794-1808
<b>Fuzzy tahani Implementation for Food Nutritional Status in Achieving Balanced Nutritional Dietary</b>  Ika Novita Dewi, Rino Agung Priyo Utomo, Ramadhan Rakhmat Sani	PDF 1809-1822
<b>Model of Utilization Knowledge Management System Application</b>  Novi Sofia Fitriyani, Willdan Aprizal Arifin	PDF 1823-1835
<b>Data Balancing Approach Using Combine Sampling on Sentiment Analysis With K-Nearest Neighbor</b>  Evelyn Priscilla Kondy, Siswanto Siswanto, Nirwan Ilyas	PDF 1836-1851
<b>Implementasi Principal Component Analysis (PCA) dan Gap Statistic untuk Clustering Kanker Payudara pada Algoritma K-Means</b>  Ridha Afifa, Muhammad Itqan Mazdadi, Triando Hamonangan Saragih, Fatma Indriani, Muliadi Muliadi	PDF 1852-1864
<b>Analysis To Predict The Quality Of Toddler Growth By Implementing The KNN And Naïve Bayes Methods</b>  Elfira Yolanda Reza, Tri Wahyu Widyaningsih	PDF 1865-1875
<b>Implementation of the MOORA Method in the Library Book Procurement Decision Support System</b>  Ferdian Firmansyah, Lutfi Hakim, Sepyan Purnama Kristanto	PDF 1876-1892
<b>Prediction Of Andesit Stone Production using Support Vector Regression Algorithm</b>  Aura Azzahra, M. Afdal, Mustakim Mustakim, Rice Novita	PDF 1893-1901

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

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 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 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.

<p><b>Proposed Dashboard Concept for TUS MART: Enhancing Aquaponic and Hydroponic Sales Management Using the Innovation Canvas Method</b></p> <p><i>Perdana Suteja Putra, Rizqa Amelia Zunaidi, Sri Hidayati, Hawwin Mardhiana, Huki Chandra, Norma Novika</i></p>	PDF 2183-2192
<p><b>Development of Hill Cipher Method For Encryption And Decryption of Drug Prescriptions to Improve Data Security</b></p> <p><i>Rahmad Ardhani, Hermawati Hermawati, Muhammad Misbahul Munir</i></p>	PDF 2193-2208
<p><b>Feature Extraction Optimization to Improve Naïve Bayes Accuracy in Sentiment Analysis of Bulukumba Tourism Objects</b></p> <p><i>Darmawan Setiawan, Najirah Umar, M. Adnan Nur</i></p>	2209-2221
<p><b>Evaluation of User Experience for the OVO Application using the User Experience Questionnaire Method (UEQ)</b></p> <p><i>Umi Fariha, Eki Saputra, Muhammad Lutfi Hamzah, Mona Fronita</i></p>	PDF 2222-2236
<p><b>Application of SMART Method and Dashboard Visualization for Student Code of Conduct Violations</b></p> <p><i>Mariza Devega, Yuvi Darmayunata, Yuhelmi yuhelmi</i></p>	2237-2253
<p><b>Application of Fuzzy Multiple Criteria Decision Making in the Employee Leave Application System using the Simple Additive Weighting (SAW) Method</b></p> <p><i>abdul harits adani, Sriani Sriani</i></p>	PDF 2254-2267
<p><b>Feature Extraction Analysis for Diabetic Retinopathy Detection Using Machine Learning Techniques</b></p> <p><i>Loneli Costaner, Lisnawita Lisnawita, Guntoro Guntoro, Abdullah Abdullah</i></p>	PDF 2268-2276
<p><b>The Influence of the Success of the Surabaya Citizens' Love Application using TAM and Delone Mclean</b></p> <p><i>brillyan putra pradana, Anita Wulansari, Eristya Maya Safitri</i></p>	PDF 2277-2285
<p><b>Digital Image-based Classification of Clove Quality using Naïve Bayes Algorithm</b></p> <p><i>Dilla Dilla, M. Adnan Nur, Musdalifah Djamaluddin</i></p>	PDF 2286-2298



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.



UIN  
SUSKA  
RIAU



# Evaluasi User Experience terhadap Aplikasi OVO menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)

## *Evaluation of User Experience for the OVO Application using the User Experience Questionnaire (UEQ) Method*

<sup>1</sup>Umi Fariha\*, <sup>2</sup>Eki Saputra, <sup>3</sup>Muhammad Lutfi Hamzah, <sup>4</sup>Mona Fronita

<sup>1,2,3,4</sup>Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi,  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

<sup>1,2,3,4</sup>Jl. HR. Soebrantas No.Km. RW.15, Simpang Baru, Kota Pekanbaru, Riau 28293

\*e-mail: [12050326126@students.uin-suska.ac.id](mailto:12050326126@students.uin-suska.ac.id)

**received:** 7 September 2024, **revised:** 13 September 2024, **accepted:** 15 September 2024)

### Abstrak

Seiring dengan kemajuan teknologi digital, kemudahan didalam melakukan proses transaksi pembayaran melalui aplikasi dompet digital semakin meningkat. OVO salah satu aplikasi dompet digital terkemuka di Indonesia. Namun, terdapat beberapa pengguna mengeluh dan melaporkan masalah seperti kesulitan dalam upgrade, masalah login, kegagalan transaksi, serta aplikasi yang merespon dengan lambat. Ulasan-ulasan tersebut dapat dilihat melalui kolom komentar pada aplikasi OVO pada google playstore. Representasi aplikasi dapat mempengaruhi persepsi pengguna terhadap suatu aplikasi. Pada penelitian ini memiliki tujuan untuk menilai pengalaman pengguna aplikasi OVO dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*, yang melibatkan enam aspek penilaian: daya tarik, kejelasan, efisiensi, keandalan, stimulasi, dan inovasi. Dari hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa penilaian pengguna secara keseluruhan evaluasi yang telah dilakukan terhadap aplikasi OVO bersifat positif. Penelitian ini diharapkan mampu menyajikan wawasan serta informasi penting mengenai kepuasan pengguna terhadap aplikasi dompet digital. Selain itu, diharapkan juga penelitian ini bisa menjadi rujukan bagi penelitian-penelitian berikutnya dan pengembangan lebih lanjut terkait aplikasi OVO, dengan tujuan untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

**Kata kunci:** evaluasi, user experience, OVO, *user experience questionnaire*

### Abstract

Along with advances in digital technology, the ease of carrying out payment transaction processes via digital wallet applications is increasing. OVO is one of the leading digital wallet applications in Indonesia. However, there are several users who complain and report problems such as difficulties in upgrading, login problems, transaction failures, and applications that respond slowly. These reviews can be seen through the comments column in the OVO application on Google Playstore. Application representation can influence user perceptions of an application. This research aims to assess the user experience of the OVO application using the *User Experience Questionnaire (UEQ)* method, which involves six aspects of assessment: attractiveness, clarity, efficiency, stimulation and innovation. The research results obtained show that the overall user assessment of the evaluation that has been carried out on the OVO application is positive. This research is expected to be able to provide important insights and information regarding user satisfaction with digital wallet applications. Apart from that, it is also hoped that this research can become a reference for subsequent research and further development related to the OVO application, with the aim of improving the user experience.

**Keywords:** evaluation, user experience, OVO, *user experience questionnaire*

## Pendahuluan

Pada masa revolusi industri 4.0, teknologi berbasis digital telah banyak mengubah berbagai aspek kehidupan, termasuk cara orang melakukan proses transaksi. Salah satu perubahan signifikan adalah pergeseran dari penggunaan uang tunai ke dompet digital, yang memungkinkan transaksi dapat dilakukan dengan cepat dan praktis melalui smartphone yang terhubung ke internet [1]. Di Indonesia, dompet digital seperti OVO, Dana, Gopay, dan aplikasi sejenisnya semakin populer karena menawarkan berbagai kemudahan dalam bertransaksi [2]. OVO salah satu platform e-wallet sangat dikenal di Indonesia. Dengan jumlah pengguna yang telah melampaui 10 juta unduhan pada google play store, OVO menawarkan berbagai fitur menarik seperti OVO points, integrasi dengan berbagai platform, dan berbagai opsi transaksi termasuk dapat dilakukan pembayaran tagihan, pembelian pulsa dan lainnya [3][4]. Namun, meskipun memiliki banyak keunggulan, aplikasi ini juga menghadapi sejumlah masalah berdasarkan ulasan pengguna pada google playstore. Kendala-kendala atau keluhan tersebut termasuk kesulitan saat melakukan upgrade ke OVO premier, masalah login, kegagalan transaksi, performa aplikasi yang lambat dan lain sebagainya[4]. Masalah ini dapat berdampak negatif pada reputasi OVO, dapat mengurangi jumlah pengguna baru, dan menurunkan loyalitas pengguna yang ada [5].

Evaluasi pengalaman pengguna (*user experience*) untuk memahami sejauh mana aplikasi memenuhi kebutuhan dan ekspektasi penggunanya. *User experience* merupakan suatu faktor krusial dalam menilai tingkat penerimaan pada sebuah aplikasi diterima dan digunakan secara efektif. Representasi aplikasi dapat mempengaruhi persepsi pengguna terhadap suatu aplikasi. Pada penelitian ini memiliki tujuan untuk mengevaluasi berdasarkan dengan pengalaman pengguna aplikasi OVO dievaluasi melalui penggunaan metode UEQ (*User Experience Questionnaire*). Metode tersebut digunakan terhadap pengukuran pada pengalaman pengguna yang komprehensif melalui enam skala penilaian [6]. Metode UEQ menjadi alat penilaian terhadap pengalaman pengguna yang dominan di tahun 2018. UEQ menyajikan gambaran yang komprehensif mengenai pengalaman pengguna, mencakup aspek klasik (*classical usability*) hingga pada aspek keseluruhan pengalaman pengguna (*user experience*) yang lengkap dengan *UEQ Tools* agar menghasilkan proses evaluasi yang tepat [7]. Penelitian ini menerapkan metode UEQ dalam mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi OVO.

Berdasarkan dari penjelasan permasalahan diatas, penelitian ini bertujuan untuk menyampaikan insight dan informasi relevan mengenai kepuasan pengguna terhadap aplikasi dompet digital. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian mendatang serta pengembangan lebih lanjut terkait aplikasi OVO, dengan tujuan untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

## 2 Tinjauan Literatur

Evaluasi user experience pada aplikasi digital telah menjadi fokus penelitian yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir, seiring dengan meningkatnya ketergantungan masyarakat terhadap teknologi digital. Berbagai penelitian mengungkapkan bahwa UEQ (*User Experience Questionnaire*) merupakan alat evaluasi yang tepat guna untuk mengevaluasi *user experience* pada aplikasi dan sistem. Sebagai contoh, pada penelitian yang dilakukan Annisa [8] dan saepudin [9] menggunakan UEQ untuk mengevaluasi aplikasi OVO dan Ditonton App. Kedua studi kasus tersebut menunjukkan bahwa kedua aplikasi mendapatkan skor positif dalam aspek daya tarik, kejelasan, efisiensi, dan ketepatan. Hal tersebut menunjukkan kepuasan pengguna yang tinggi. Penelitian ini menegaskan bahwa UEQ dapat memberikan wawasan yang komprehensif tentang bagaimana pengguna menilai dari segi kualitas dan pengalaman pengguna aplikasi.

Disisi lain terdapat pada riset yang dilakukan oleh Hidayat [10] membandingkan kedua aplikasi e-wallet yaitu platform OVO dan DANA dengan metode UEQ. Hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa dari kedua aplikasi yang dibandingkan mendapatkan kesan positif dari pengguna, yang dimana aplikasi DANA unggul dalam penilaian pada parameter tertentu, meskipun dengan dilakukan perbandingan kedua aplikasi.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Susilo [11], penelitian ini melakukan evaluasi user experience pada website pada program studi Teknik Informatika di Universitas Riau menggunakan UEQ, mengungkapkan bahwa desain baru dari website tersebut dinilai baik secara umum dari segi User Experience (UX). Terdapat 4 aspek yang memperoleh penilaian "good" adalah daya tarik, efisiensi, ketepatan, dan stimulasi. Aspek kejelasan dinilai "above average", sementara aspek



kebaruan berada dalam kategori “below avarage”, perlu dilakukan penjelasan yang lebih jelas mengenai cara menggunakan website. Sedangkan dalam aspek novelty, perlu ditambahkan konten yang inovatif dan kreatif agar website lebih menarik. Kesimpulannya, desain UI dan aspek UX dari website Prodi Teknik Informatika UNRI sudah baik, namun masih memerlukan penyesuaian lebih lanjut terutama dalam aspek perspicuity dan novelty.

a. Penelitian selanjutnya dilakukan Romansya [12], pada penelitian ini mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi Ruang Guru dengan metode heuristic, yang melibatkan empat ahli teknologi informasi dan pendidikan. Hasilnya mengidentifikasi 28 masalah yang disertai dengan 28 rekomendasi perbaikan, yang meliputi antarmuka, sistem dan keamanan, serta juga pelatihan untuk pengguna.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Silaban [13], pada penelitian ini menunjukkan bagaimana skala penilaian UEQ dapat digunakan untuk menilai suatu kualitas aplikasi berdasarkan evaluasi pengalaman penggunaan aplikasi Xaris di kalangan Gereja Methodist yang berada di Indonesia. Diketahui skala attractiveness memiliki nilai rata-rata terendah, yang menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian rendah terhadap daya tarik website tersebut. Hasil perbandingan dengan data bechmarking menunjukkan bahwa semua skala UEQ berada di level Excellent, yang berarti website Si Montir termasuk dalam 10% aplikasi terbaik jika dibandingkan dengan aplikasi serupa berdasarkan dataset benchmarking.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh I Putu Yesha Agus Ariwanta [14], pada penelitian ini mengevaluasi UX pada situs akademik mahasiswa.pkkb.ac.id menggunakan UEQ dengan 63 responden. Semua dimensi utama dinilai positif, tetapi pada aspek kebaruan dan stimulasi perlu perbaikan. Penelitian ini berfokus pada pengembangan fitur baru untuk meningkatkan aspek-aspek tersebut dan memperbaiki pengalaman pengguna.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Rezal Hiariej [15], pada penelitian ini mengukur Sistem Tugas Akhir di UKSW menggunakan UEQ dan SUS. Skor SUS SITA didapatkan 70,4 yang menunjukkan usability pada tingkat “OK” mendekati “GOOD”. Evaluasi dengan UEQ menunjukkan nilai yang baik dalam hal daya tarik, kejelasan, efisiensi, dan ketepatan, sedangkan kebaruan serta stimulasi menunjukkan output yang netral. Walaupun, nilai UX SITA tergolong *below avarage*, tetapi hasil evaluasi UEQ mendapatkan nilai positif dari pengguna.

Berdasarkan tinjauan literatur yang telah dibahas, dapat disimpulkan bahwa metode UEQ sering digunakan untuk menilai pengalaman pengguna (user experience) terkait suatu aplikasi atau sistem dengan 6 skala penilaian yang ada. Metode ini juga membantu membandingkan aspek-aspek lain dari aplikasi serupa serta analisis mendalam pada aplikasi dengan fitur inovatif. Penelitian ini memiliki tujuan dapat memberikan wawasan dan informasi tentang kepuasan pengguna aplikasi dompet digital dan dapat menjadi referensi untuk pengembangan lebih lanjut terutama pada aplikasi OVO, dengan fokus pada peningkatan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

### 3 Metode Penelitian

Metode penelitian melibatkan langkah-langkah sistematis untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menyimpulkan data guna mencapai tujuan penelitian. Proses penelitian ini mencakup pendahuluan, perencanaan, pengumpulan data, pengolahan serta analisa data, hingga mendokumentasi hasil penelitian. Gambar 1 berikut menunjukkan rangkaian penelitian:

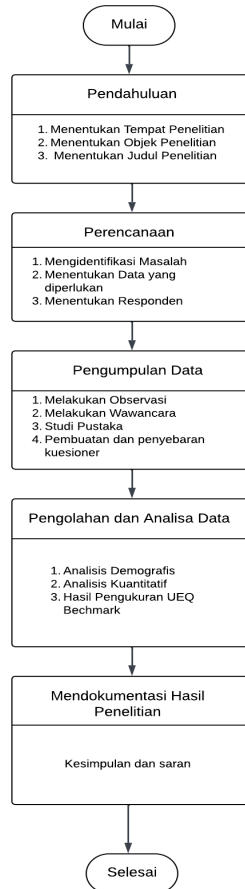


2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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

a. Pengutipan harus menyebutkan sumbernya dan mengikuti ketentuan UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU



Gambar 1. Metodologi penelitian

### 3.1 Pendahuluan

Pendahuluan adalah tahapan awal dalam sebuah penelitian. Pada tahap ini, terdapat tiga langkah utama, yaitu memilih lokasi penelitian, menetapkan objek yang akan diteliti dan merumuskan judul penelitian.

#### 3.1.1 Menentukan Tempat Penelitian

Tahap pertama adalah menentukan lokasi atau tempat studi kasus dalam penelitian ini. Untuk lokasi atau area yang dipilih adalah Pekanbaru dengan fokus pada masyarakat yang menggunakan aplikasi OVO.

#### 3.1.2 Menentukan Objek Penelitian

Fokus studi yang dikaji oleh peneliti adalah pengalaman para pengguna (*User Experience*) Aplikasi OVO di google playstore pada Masyarakat di Pekanbaru.

#### 3.1.3 Menentukan Judul Penelitian

Merujuk pada data yang didapatkan melalui google playstore serta dari wawancara terhadap pengguna, maka peneliti memilih judul penelitian yaitu “Evaluasi User Experience Terhadap Aplikasi OVO Menggunakan Metode UEQ (*User Experience Questionnaire*)”.

### 3.2 Perencanaan

Pada langkah ini bertujuan untuk mengetahui rencana terbaik di dalam suatu penelitian. Tahap perencanaan ini merupakan tindakan yang akan dilakukan untuk mengidentifikasi masalah, menentukan data yang diperlukan, menentukan responden. Responden yang dipilih akan menjadi partisipan dalam penelitian ini.

#### 3.2.1 Mengidentifikasi Masalah

Di tahapan ini, dilakukan tahap identifikasi isu yang akan diteliti pada aplikasi OVO pada

Masyarakat di Pekanbaru yang berkaitan dengan Pengalaman pengguna (*User Experience*), yang akan digunakan sebagai bahan acuan untuk merumuskan masalah. Kemudian masalah yang sudah teridentifikasi tersebut dituangkan pada latar belakang penelitian. Oleh karena itu, dilakukan perumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana mengevaluasi user experience terhadap aplikasi OVO dengan menggunakan metode UEQ, yang nantinya dapat menetapkan batasan masalah, tujuan, serta manfaat dari penelitian.

### 3.2.2 Menentukan Data Yang Diperlukan

Sebelum melakukan pengumpulan data, langkah pertama adalah mengidentifikasi dan menetapkan jenis data tersebut yang dibutuhkan, seperti data primer serta sekunder yang akan digunakan pada studi ini. Berikut adalah deskripsi dari data yang diperlukan.

#### Data primer

Data utama yang diterapkan di studi ini dimana nantinya diperoleh dari observasi pada aplikasi OVO di google play store, wawancara dan serta melakukan penyebaran kuesioner terhadap Masyarakat di Pekanbaru yang pernah menggunakan aplikasi OVO.

#### Data sekunder

Data sekunder yang digunakan dalam studi ini didapatkan melalui paper, ebook, serta jurnal-jurnal yang relevan sesuai dengan topik penelitian.

### 3.2.3 Menentukan Responden

Responden pada penelitian ini merupakan Masyarakat di Pekanbaru. Pengambilan data menggunakan teknik sampling acak sederhana atau disebut dengan lemeshow, yaitu teknik ini digunakan pada penelitian yang bersifat homogen atau yang disesuaikan dengan kriteria sampel yang dibutuhkan oleh peneliti dalam suatu penelitian. Dengan jumlah responden yang didapat dari penyebaran kuesioner adalah 100 responden, berdasarkan dengan rumus lemeshow pada penelitian ini. Berikut perhitungannya:

#### *Perhitungan jumlah sampel dengan rumus lemeshow*

$$n = Z^2 p(1-P) / d^2$$

$$n = 3,8416 \times 0,5 (1 - 0,5) / 0,01$$

$$n = 96,04$$

#### Keterangan:

n Jumlah sampel

Z Nilai standar = 1.96

p Maksimal estimasi = 50% = 0,5

d alpha (0,10) atau sampling error = 10%

Output dari analisis menggunakan rumus lemeshow menunjukkan bahwa ukuran sampel minimal yang diperlukan sebanyak 96,04 (96). Namun total tersebut dibulatkan menjadi 100 responden untuk keperluan di dalam penelitian ini.

### 3.3 Melakukan Observasi

Di tahap ini, peneliti melakukan observasi, wawancara, studi literatur (pustaka), pembuatan serta penyebaran kuesioner guna mengumpulkan data yang dibutuhkan.

#### 3.3.1 Melakukan Observasi

Proses observasi ini dilakukan secara langsung pada aplikasi OVO dengan meninjau ulasan pengguna di Google Play Store. Peneliti mengkategorikan ulasan bintang 1 yang mencerminkan kendala yang paling umum dihadapi oleh pengguna yang didapat dari aplikasi tersebut serta dari media sosial OVO itu sendiri, dan menganalisis berbagai fitur yang disediakan oleh aplikasi OVO. Ada beberapa hasil yang didapatkan dari pengamatan atau observasi ini, sebagai berikut:

Didapatkan pemahaman terkait kendala-kendala yang ditemui dan dirasakan oleh pengguna dalam menggunakan aplikasi OVO.

2. Mengidentifikasi fitur-fitur yang mengalami kendala atau tidak berfungsi optimal dalam aplikasi OVO.

Memahami jenis layanan yang disajikan oleh aplikasi OVO kepada penggunanya.

### 3.3.2 Melakukan Wawancara

Poses wawancara merupakan bagian dari tahapan pengumpulan data. Wawancara dilakukan dengan salah satu pengguna aplikasi OVO yaitu Kakak Nur fazlina diwawancarai pada tanggal 20 Mei 2024. Berikut daftar pertanyaan yang diajukan:

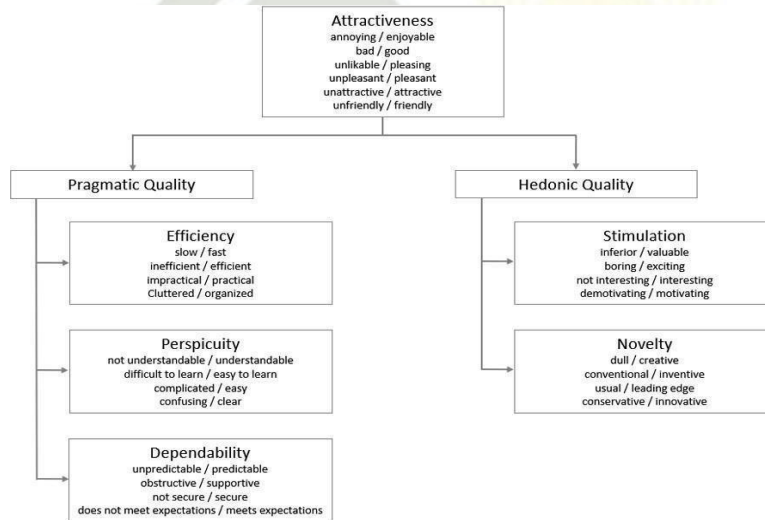
1. Bagaimana aplikasi OVO menurut kakak saat digunakan?
2. Apa keluhan yang dirasakan saat menggunakan aplikasi OVO apakah efisien?
3. Bagaimana proses transaksi pada aplikasi OVO apakah lancar atau tidak?
4. Bagaimana dari segi keamanan dari aplikasi OVO ?
5. Apakah aplikasi OVO sangat mudah dipahami dan membantu pengguna dalam bertransaksi?

### 3.3.3 Studi Pustaka

Proses ini melibatkan penelusuran referensi dari beragam sumber seperti jurnal, artikel, buku atau ebook, prosiding, dan skripsi yang relevan untuk memperjelas isu-isu dalam penelitian ini.

### 3.3.4 Pembuatan dan penyebaran kuesioner

Tahapan ini dilakukan pembuatan dan penyebaran kuesioner menggunakan metode UEQ. Kuesioner dalam penelitian ini disebarakan melalui google form yang ditujukan kepada Masyarakat di Pekanbaru dengan jumlah responden yang didapatkan, sebanyak 100 responden. Kuesioner disebarakan melalui Whatsapp sesuai dengan berisikan 2 pertanyaan umum dan 26 skala yang terdapat dalam *User Experience Questionnaire* (UEQ). Adapun pembuatan kuesioner di penelitian inidibuat berdasarkan indikator penelitian UEQ dan struktur skala UEQ, yang dapat dilihat pada Gambar 2 berikut:



Gambar 2. Struktur skala UEQ

Beberapa tujuan utama penggunaan UEQ meliputi perbandingan tingkat pengalaman pengguna antara dua produk dan pengukuran pengalaman pengguna dari suatu produk atau aplikasi, dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki pada aplikasi tersebut. UEQ terdiri dari 6 skala pengukuran yang mencakup 26 item pertanyaan, adapun item pertanyaan nya sebagai berikut :

1. Attractiveness : Persepsi para pengguna tentang produk secara keseluruhannya, baik mereka menyukai maupun tidak menyukai produk tersebut.
2. Perspicuity: Seberapa mudah pengguna memahami cara penggunaan dan membiasakan diri dengan produk.
3. Efficiency: Sejauh mana aplikasi tersebut dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan efektif tanpa membutuhkan banyak upaya.
4. Dependability: Tingkat pengendalian yang dialami pengguna saat bertinteraksi dengan produk.
5. Stimulation: Seberapa termotivasi dan kepuasan yang dirasakan pengguna saat



menggunakan produk.

6. Novelty: Seberapa kreatif dan inovatif produk dalam menarik perhatian dan minat pengguna.

Indikator yang digunakan dalam penelitian ini mengikuti pedoman dari *User Experience Questionnaire (UEQ)*, yang meliputi 26 pertanyaan sesuai dengan standar UEQ. Kuesioner ini menilai berbagai aspek serangkaian pertanyaan. Rincian mengenai indikator UEQ yang digunakan dapat dilihat pada Tabel 1 berikut:

**Tabel 1. Indikator penelitian UEQ**

Variabel	Indikator		Kode
<b>Daya Tarik</b> ( <i>Attractiveness</i> )	Menyusahkan	Menyenangkan	ATT1
	Baik	Buruk	ATT2
	Tidak disukai	Menggembirakan	ATT3
	Tidak nyaman	Nyaman	ATT4
	Atraktif	Tidak atraktif	ATT5
	Ramah pengguna	Tidak ramah pengguna	ATT6
<b>Kejelasan</b> ( <i>Perspicuity</i> )	Tidak dapat dipahami	Dapat dipahami	PER1
	Mudah dipelajari	Sulit dipelajari	PER2
	Rumit	Sederhana	PER3
	Jelas	Mbingungkan	PER4
<b>Efisiensi</b> ( <i>Efficiency</i> )	Cepat	Lambat	EFF1
	Tidak efisien	Efisien	EFF2
	Tidak praktis	Praktis	EFF3
	Terorganisasi	Berantakan	EFF4
<b>Keandalan</b> ( <i>Dependability</i> )	Tidak dapat diprediksi	Dapat diprediksi	DEP1
	Menghalangi	Mendukung	DEP2
	Aman	Tidak aman	DEP3
	Memenuhi ekspektasi	Tidak memenuhi ekspektasi	DEP4
<b>Stimulasi</b> ( <i>Stimulation</i> )	Bermanfaat	Kurang bermanfaat	STI1
	Membosankan	Mengasyikkan	STI2
	Tidak menarik	Menarik	STI3
	Memotivasi	Tidak termotivasi	STI4
<b>Kebaruan</b> ( <i>Novelty</i> )	Kreatif	Monoton	NOV1
	Berdaya cipta	Konvensional	NOV2
	Lazim	Terdepan	NOV3
	Konservatif	Inovatif	NOV4

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.

## 4 Hasil dan Pembahasan

Di bagian ini, disajikan hasil yang diperoleh melalui langkah-langkah yang sudah direncanakan sebelumnya akan dibahas. Pembahasan akan dilakukan secara rinci, mulai dari tahap pendahuluan hingga kesimpulan, berdasarkan metode penelitian yang telah ditetapkan.

### 4.1 Analisis Demografis

Poses penyebaran kuesioner pada penelitian yang dilakukan di kalangan Masyarakat Pekanbaru yang telah menggunakan aplikasi OVO. Hasil akhir dari penyebaran kuesioner yang telah dilakukan yang diisi oleh Masyarakat atau pengguna aplikasi OVO di Pekanbaru, didapati sebanyak 100 responden. Berdasarkan jawaban yang telah diperoleh. Berikut hasil karakteristik responden yang didapatkan

Berdasarkan Tabel 2 berikut, diketahui jumlah responden yang telah mengisi kuesioner, terlihat bahwa sebagian besar responden dalam studi ini didominasi oleh perempuan sebanyak 65% atau 65 responden, sementara laki-laki mencakup 35 responden.

**Tabel 2. Gender**

Gender	Total
Laki-laki	35
Perempuan	65

### 4.2 Analisa Data Kuantitatif

Pada bagian ini, dilakukan proses analisa dan pengukuran terhadap data yang terkumpulkan melalui kuesioner yang telah didistribusikan berdasarkan dari penilaian terhadap pengalaman pengguna.

#### 4.2.1 Frekuensi Pengguna Mengalami Permasalahan Dalam Penggunaan Aplikasi

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan frekuensi masalah yang dialami oleh para pengguna aplikasi dari 100 responden dibawah ini, ditemukan bahwa sebanyak 38% responden kadang-kadang menghadapi masalah saat menggunakan aplikasi. Sebanyak 37% responden jarang mengalami masalah, 18% sering mengalami masalah, dan sebanyak 7% responden sangat sering mengalami masalah saat menggunakan aplikasi.

**Tabel 3. Frekuensi penggunaan aplikasi**

Frekuensi Penggunaan Aplikasi	Jumlah
Kadang-kadang	38
Jarang	37
Sering	18
Sangat sering	7

#### 4.2.2 Tranformasi

Pada tabel di bawah ini, menunjukkan proses awal tranformasi data dari penilaian responden terhadap aplikasi, yang awalnya berada pada skala 1-7. Data tersebut kemudian diubah ke skala -3 hingga +3. Setelah tahap tranformasi pertama dilakukan, proses dilanjutkan dengan tranformasi tahap akhir yang disajikan dalam Tabel 4 di bawah:



**Tabel 4. Hasil transformasi data tahap pertama**

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

**Tabel 5. Hasil transformasi tahap kedua**

Daya tarik	Kejelasan	Scale means per person			
		Efisiensi	Ketepatan	Stimulasi	Kebaruan
67	1.50	2.00	1.50	1.25	1.25
33	1.00	2.50	0.75	1.75	2.00
83	1.75	2.00	1.75	2.00	1.00
67	-0.25	1.50	1.25	0.25	0.25
83	1.00	1.00	0.00	-0.50	0.00
33	0.00	2.50	0.50	0.50	1.50
..	..	..	..	..	..
100	2.00	2.50	2.00	2.75	2.75

Pada tahapan kedua ini di Tabel 5, melibatkan pemrosesan data dari setiap responden dimana skor untuk tiap dimensi *User Experience Questionnaire (UEQ)* seperti daya tarik hingga kebaruan dihitung rata-ratanya. Rata-rata tersebut digunakan untuk mengukur persepsi keseluruhan pengguna terhadap aplikasi, mengubah data individual menjadi Gambaran umum pengalaman pengguna.

**4.2.3 Data Konsistensi**

*Inconsistencies* merupakan sebuah alat yang digunakan dalam mengidentifikasi keseriusan responden dalam menjawab kuesioner didapati 100 responden. Berikut inkonsistensi data pada Tabel 6 dibawah ini:

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

ak cipta milik UIN Suska Riau



**Tabel 6. Inkonsistensi data**

Scales with inconsistent answers						
Daya tarik	Kejelasan	Efisiensi	Ketepatan	Stimulasi	Kebaruan	Critical?
						0
						0
					1	1
						0
	1					0
					1	1
1						1
	1					0
						1
1						0
	1					1
						0
						0
1						1
	1					0
						1
						0
						1
	1					1
						1

Pada tabel diatas merupakan inkonsistensi data, dari jawaban responden akan diidentifikasi, penilaian perorangan jika dari suatu item data responden terdapat nilai *critical* 3 atau > 3 maka hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat kesalahan yang dilakukan oleh responden dalam mengisi kuesioner, serta data yang telah didapatkan lebih baik untuk dihapus. Hal tersebut digunakan untuk memastikan bahwa data yang dipakai dalam analisis dapat dipercaya, sehingga hasil evaluasi yang dilakukan akurat dan valid. Hasil yang ditunjukkan dari gambar tabel diatas bahwa tidak terdapat nilai *critical* yang melebihi ketetapan nilai *critical* yang sudah ditetapkan.

**4.2.4 Data Koefisien Cronbach Alpha**

Koefisien *Cronbach Alpha* merupakan konsistensi dari item pada semua skala UEQ. Proses *Cronbach Alfa* dilakukan untuk dapat melihat apakah data yang diperoleh melalui kuesioner dapat dipercaya. Melihat dari nilai *Cronbach alpha* dimana sebuah data dianggap memiliki kosistensi tinggi (reabilitas) jika nilai koefisien *Cronbach Alpha* yang didapatkan melebihi dari nilai > 0,6 atau 0,60. Hasil *Cronbach Alpha* yang didapatkan dari penyebaran kuesioner didapati sebanyak 100 responden, berikut nilai *Cronbach Alpha* dalam penelitian ini:

**Tabel 7. Hasil reliabilitas cronbach alpha**

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
<i>Attractiveness (Daya Tarik)</i>	0,71	Reliabel
<i>Perspicuity (Kejelasan)</i>	0,75	Reliabel
<i>Efficiency (Efisiensi)</i>	0,80	Reliabel
<i>Dependability (Ketepatan)</i>	0,73	Reliabel
<i>Stimulation (Stimulasi)</i>	0,78	Reliabel
<i>Novelty (Kebaruan)</i>	0,76	Reliabel

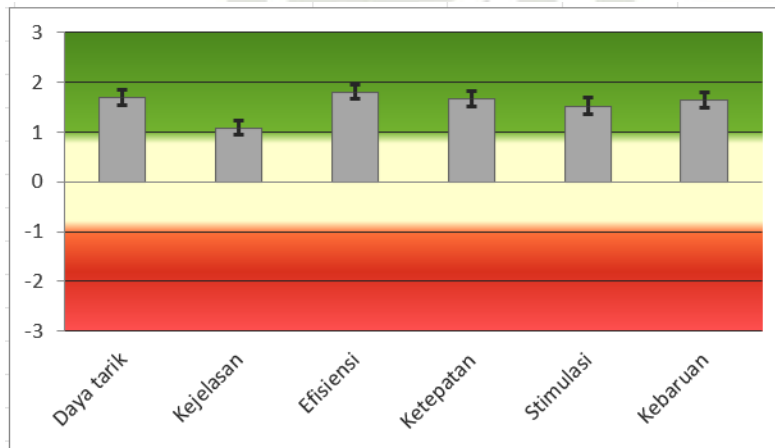
1. Hak Cipta Dilindungi Uraang-Undang  
 2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Dilarang mengemukakan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

Hasil dari proses *Cronbach Alpha* data yang sudah dimasukkan ke dalam tool *UEQ Analysis Tool Version12*, Berdasarkan Tabel 7 diatas, bahwa pada aspek penilaian mencakup daya tarik mendapatkan nilai *cronbach alpha* (0,71), kejelasan (0,75), efisiensi (0,80), ketepatan (0,73), dan untuk aspek kebaruan mendapatkan nilai *cronbach alpha* (0,76). Nilai koefisien *Cronbach Alpha* yang didapatkan dari perhitungan yang dilakukan menunjukkan angka berada diatas 0,6. Dari penyajian data menunjukkan tingkat reliabilitas yang baik, sehingga semua variabel dianggap dapat dipercaya.

4.3 Hasil pengukuran UEQ

UEQ Scales (Mean and Variance)		
Daya tarik	↑ 1.703	0.57
Kejelasan	↑ 1.088	0.57
Efisiensi	↑ 1.813	0.54
Ketepatan	↑ 1.663	0.62
Stimulasi	↑ 1.525	0.70
Kebaruan	↑ 1.638	0.63

Gambar 3. Skala UEQ (mean dan variance)



Gambar 4. Grafik skala UEQ (mean dan variance)

Item	Mean	Variance	Std. Dev.	No.	Left	Right	Scale
1	↑ 1.6	1.3	1.2	100	menyusahkan	menyenangkan	Daya tarik
2	↔ -0.5	3.3	1.8	100	tak dapat dipahami	dapat dipahami	Kejelasan
3	↑ 1.4	1.7	1.3	100	kreatif	monoton	Kebaruan
4	↑ 1.7	1.8	1.3	100	mudah dipelajari	sulit dipelajari	Kejelasan
5	↑ 1.8	1.6	1.3	100	bermanfaat	kurang bermanfaat	Stimulasi
6	↑ 1.6	1.3	1.2	100	membosankan	mengasyikkan	Stimulasi
7	↑ 1.5	1.5	1.2	100	tidak menarik	menarik	Stimulasi
8	↑ 1.9	1.3	1.1	100	tak dapat diprediksi	dapat diprediksi	Ketepatan
9	↑ 1.6	1.8	1.3	100	cepat	lambat	Efisiensi
10	↑ 1.4	1.9	1.4	100	berdaya cipta	konvensional	Kebaruan
11	↑ 1.5	1.5	1.2	100	menghalangi	mendukung	Ketepatan
12	↑ 1.6	1.8	1.4	100	baik	buruk	Daya tarik
13	↑ 1.6	1.4	1.2	100	rumit	sederhana	Kejelasan
14	↑ 1.6	1.4	1.2	100	tidak disukai	menggembirakan	Daya tarik
15	↑ 1.6	1.6	1.3	100	lazim	terdepan	Kebaruan
16	↑ 1.7	1.2	1.1	100	tidak nyaman	nyaman	Daya tarik
17	↑ 1.7	1.8	1.3	100	aman	tidak aman	Ketepatan
18	↑ 1.2	1.5	1.2	100	memotivasi	tidak memotivasi	Stimulasi
19	↑ 1.5	1.8	1.3	100	memenuhi ekspektasi	tidak memenuhi ekspektasi	Ketepatan
20	↑ 1.8	1.3	1.2	100	tidak efisien	efisien	Efisiensi
21	↑ 1.5	1.7	1.3	100	jelas	mbingungkan	Kejelasan
22	↑ 2.0	1.2	1.1	100	tidak praktis	praktis	Efisiensi
23	↑ 1.9	1.4	1.2	100	terorganisasi	berantakan	Efisiensi
24	↑ 1.9	1.3	1.1	100	atraktif	tidak atraktif	Daya tarik
25	↑ 2.0	1.2	1.1	100	ramah pengguna	tidak ramah pengguna	Daya tarik
26	↑ 2.2	1.0	1.0	100	konservatif	inovatif	Kebaruan

Gambar 5. Rata-rata hasil perhitungan UEQ

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

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

3. Dilarang menyalin, mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

Harap Cipta dan Lindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

arif Kasim Riau

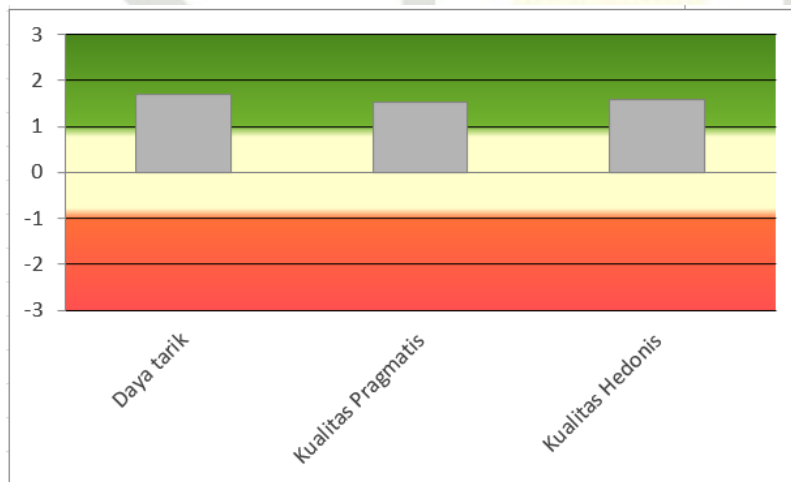


Mean merupakan nilai rata-rata keseluruhan dari 26 pertanyaan UEQ yang dikelompokkan berdasarkan jawaban responden ke dalam skala yang sesuai, sementara varians untuk mengukur penyebaran data. Nilai mean diperoleh dari perhitungan rata-rata hasil dari setiap data pada 26 pertanyaan kuesioner, yang kemudian dikelompokkan berdasarkan skala masing-masing dapat dilihat pada Gambar 4 dan 5. Rentang nilai antara -0,8 mengindikasikan evaluasi yang netral, sementara itu, nilai yang berada di atas 0,8 menunjukkan hasil evaluasi yang positif, serta nilai yang kurang dari 0,8 menandakan hasil penilaian yang negatif.

Berdasarkan hasil persebaran data kuesioner yang telah dilakukan didapatkan nilai rata-rata berdasarkan pengguna aplikasi OVO pada 26 indikator pertanyaan dalam *User Experience Questionnaire (UEQ)* menunjukkan bahwa penilaian terhadap aplikasi bersifat netral. Dari keenam skala yang dihitung, evaluasi yang menghasilkan nilai positif, ditandai dengan panah hijau mengarah ke atas pada Gambar 3. Hasil ini disajikan terdapat tiga kategori, *Attractiveness (Daya Tarik)*, *Pragmatic Quality (Kualitas Pragmatis)*, serta aspek *Hedonic Quality (Kualitas Hedonis)*. Ketiga kelompok tersebut mendapat evaluasi yang normal, dengan nilai 1,70 untuk Daya tarik (*Attractiveness*), 1,52 untuk *Pragmatic Quality*, sedangkan *Hedonic Quality* mendapatkan nilai 1,58, data tersebut disajikan dalam Tabel 8 dan Gambar 6 di bawah ini:

**Tabel 8 Skala UEQ**  
**Pragmatic and Hedonic Quality**

Daya tarik	1.70
Kualitas Pragmatis	1.52
Kualitas Hedonis	1.58



**Gambar 6. Hasil perhitungan rata-rata UEQ setiap kelompok**

Setelah menentukan rata-rata (*mean*) nilai dari setiap indikator pada 6 skala, tahap berikutnya adalah membandingkan nilai rata-rata tersebut dengan data bechmark. Perbandingan ini digunakan untuk mengevaluasi kualitas suatu produk pada data benchmark, sehingga dapat menyimpulkan terkait kualitas relatif aplikasi yang dinilai, dengan membandingkan hasilnya terhadap tingkat produk lainnya.

*Benchmark* UEQ mengelompokkan skala dalam 5 kategori berdasarkan nilai rata-rata (*mean*):

1. **Excellent** : Termasuk dalam 10% produk dengan hasil tertinggi dan terbaik.
2. **Good** : 10% dari hasil benchmark memiliki performa lebih tinggi, dan 75% menunjukkan performa lebih rendah.
3. **Above Average** : 25% dari hasil benchmark menunjukkan performa yang lebih optimal. Dibandingkan dengan produk yang dinilai, sementara 50% lainnya menunjukkan performa yang lebih rendah.

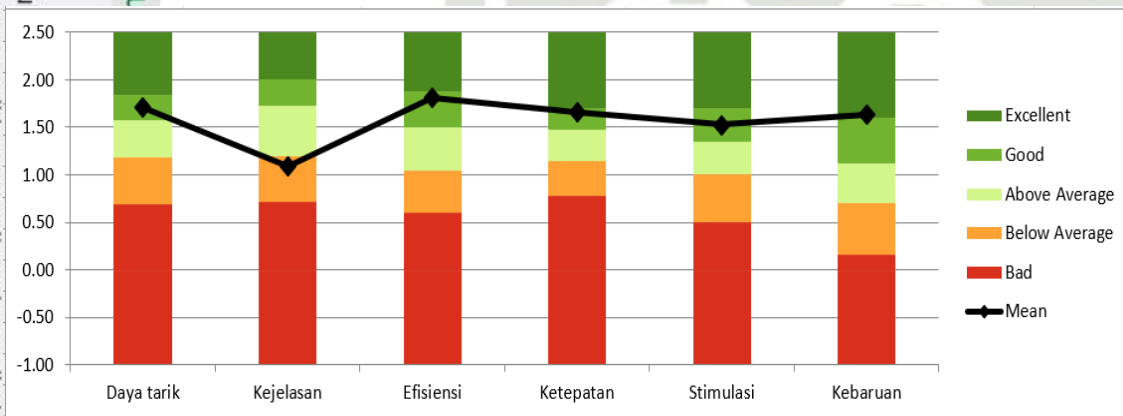


4. **Below Average** : Sebanyak 50% nilai benchmark menunjukkan performa yang lebih baik dibandingkan produk yang dievaluasi, sedangkan 25% sisanya menunjukkan hasil yang lebih rendah.

5. **Bad** : Termasuk dalam 25% produk dengan hasil terendah dan paling buruk.

**Tabel 9. Hasil benchmark UEQ**

Scale	Mean	Comparison to benchmark	Interpretation
Daya tarik	1.70	Good	10% of results better, 75% of results worse
Kejelasan	1.09	Below Average	50% of results better, 25% of results worse
Efisiensi	1.81	Good	10% of results better, 75% of results worse
Ketepatan	1.66	Good	10% of results better, 75% of results worse
Stimulasi	1.53	Good	10% of results better, 75% of results worse
Kebaruan	1,64	Excellent	In the range of the 10% best results



**Gambar 7. Grafik hasil benchmark UEQ**

Berdasarkan interpretasi nilai yang didapatkan, hasil yang ditampilkan pada grafik benchmark yang terlihat di Tabel 9 dan Gambar 7 di atas, yang menunjukkan rata-rata dari keenam skala dalam UEQ. Untuk dimensi daya tarik, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan nilai yang menunjukkan berada di atas 0,8 atau diatas rata-rata, sementara pada skala kejelasan jika dilihat dari grafik berada dibawah rata-rata tetapi mendekati netral. Hal tersebut menunjukkan bahwa penilaian pengguna secara keseluruhan evaluasi yang telah dilakukan terhadap aplikasi OVO bersifat positif.

**5 Kesimpulan**

Menurut hasil evaluasi yang dilakukan dengan metode UEQ yang memiliki 6 skala penilaian terhadap pengalaman pengguna pada aplikasi OVO, terdapat aspek penilaian kejelasan masih perlu ditingkatkan agar mudah untuk dipahami serta digunakan oleh pengguna. Hasil keseluruhan dari evaluasi yang telah dilakukan mengungkapkan bahwa aplikasi ini mendapatkan penilaian positif dari pengguna, terutama pada aspek yang melibatkan aspek daya tarik, efisiensi, ketepatan, stimulasi serta inovasi.

**Referensi**

[1] N. A. Ningtyas and A. Meiriza, "Penerapan Metode System Usability Scale dalam Mengevaluasi User Experience Aplikasi DANA," *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, vol. 10, no. 2, p. 667, Apr. 2023, doi: 10.30865/jurikom.v10i2.6083.

12] P. Meliana, N. Mutiah, and S. Rahmayuda, "User Acceptance Analysis Dana Application E-Wallet Using UTAUT 2 and UX TAM," *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer)*, vol. 12, no. 3, pp. 408–414, Nov. 2023, doi: 10.32736/sisfokom.v12i3.1750.

13] D. N. Adimia, B. M. Iqbal, D. H. Syaifullah, and A. S. Zakaria, "Evaluation and Implementation of Cognitive Ergonomics in e-Wallet Redesign to Reduce Experience Effort of e-Wallet User," in *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, Institute of Physics Publishing, Jul. 2019. doi: 10.1088/1757-899X/505/1/012127.

14] N. Septa Paramita, H. Muslimah Az-Zahra, and D. Priharsari, "Analisis Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Dompot Digital dengan Metode UX Curve (Studi Kasus : OVO)," 2021. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>

15] A. Ibrahim, Onkky Alexander, Ken Ditha Tania, Pacu Putra, and Allsela Meiriza, "Assessing User Experience and Usability in the OVO Application: Utilizing the User Experience Questionnaire and System Usability Scale for Evaluation," *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem dan Teknologi Informasi)*, vol. 7, no. 4, pp. 953–963, Aug. 2023, doi: 10.29207/resti.v7i4.5137.

16] F. Alawiyah and D. S. Canta, "Evaluasi Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Shopee Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)," *Journal of Information System Research (JOSH)*, vol. 3, no. 4, pp. 344–350, Jul. 2022, doi: 10.47065/josh.v3i4.1574.

17] R. A. Agustina and A. Gustalika, "Bulletin of Information Technology (BIT) Evaluasi User Experience pada Aplikasi Linkaja menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)," vol. 3, no. 4, pp. 323–331, 2022, doi: 10.47065/bit.v3i1.

18] F. D. N. Annisa, J. N. U. Jaya, and 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, pp. 242–251, Apr. 2022, doi: 10.47065/josh.v3i3.1527.

19] A. Saepudin, U. Hayati, and A. Bahtiar, "Analisis Aplikasi Ditonton App dengan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)," 2023. [Online]. Available: <https://www.ueq->

20] A. Hidayat, B. T. Hanggara, and B. S. Prakoso, "Analisis Perbandingan Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Dompot Digital (Studi Kasus Pada OVO dan DANA)," 2021. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>

21] E. Sisilo, R. Rizal Andhi, and D. Ramadhani, "Evaluasi User Interface Website Prodi Teknik Informatika UNRI menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ)," *Jurnal Informatika dan Teknologi*, vol. 5, no. 2, 2022, doi: 10.29408/jit.v5i2.5939.

22] C. B. Romansya, H. Muslimah Az-Zahra, and R. I. Rokhmawati, "Evaluasi User Experience Aplikasi Perangkat Bergerak Ruang Guru dengan Metode Heuristic Evaluation," 2019. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>

23] S. Dominggos Silaban and D. Pibriana, "Penggunaan Model UEQ untuk Menganalisis Kualitas Pengalaman Pengguna Aplikasi Xaris di Gereja Methodist Indonesia," *JTSI*, 229-242, Vol. 3, No. 1, September 2022.

24] I. Putu, Y. Agus Ariwanta, I. Made, A. Oka Gunawan, and G. Indrawan, "Evaluasi User Experience Sistem Informasi Akademik pada Website mahasiswa.pkkb.ac.id menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ)," *Journal of Information System Research (JOSH)*, vol. 5, no. 2, pp. 363–373, 2024, doi: 10.47065/josh.v5i2.4490.



R. Hiariej, N. Setiyawati, "Evaluasi User Experience dan Usability Sistem Informasi Tugas Akhir FTI UKSW menggunakan User Experience Questionnaire dan System Usability Scale," *JOISIE Journal of Information System and Informatics Engineering*, vol. 6, no. Desember, pp. 58–69, 2022.

Hak cipta milik UIN Suska Riau

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.



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.

**Pertanyaan Umum**

Seberapa sering anda mengalami masalah saat menggunakan aplikasi OVO? \*

- Sangat Sering
- Sering
- Kadang-Kadang
- Jarang

**PERTANYAAN KUESIONER USER EXPERIENCE (UEQ) PADA APLIKASI OVO**

Kuesioner ini dibuat dengan menggunakan pasangan atribut bertolak belakang secara makna yang dapat merepresentasikan produk. Terdapat 7 lingkaran yang terletak diantara indikator yang menggambarkan jawaban-jawaban dari pengguna. Dimana setiap itemnya terdiri dari rentang skala 1-7 dengan rentang nilai yang dimulai dari -3 sampai +3. Nilai -3 mewakili jawaban yang paling negatif, sedangkan nilai 0 mewakili jawaban netral, dan nilai +3 mewakili jawaban yang paling positif.

Silakan evaluasi aplikasi dengan memilih satu lingkaran tiap baris item pada kuesioner dibawah ini :

Seberapa menyenangkan menggunakan aplikasi OVO? \*

- |             |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |              |
|-------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--------------|
|             | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     | 7                     |              |
| Menyusahkan | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Menyenangkan |

Seberapa mudah dipahami antarmuka aplikasi OVO? \*

- |                      |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                |
|----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
|                      | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     | 7                     |                |
| Tidak dapat dipahami | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Dapat dipahami |

Seberapa kreatif aplikasi OVO? \*

- |         |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |         |
|---------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------|
|         | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     | 7                     |         |
| Kreatif | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Monoton |

Seberapa mudah dipelajari aplikasi OVO? \*

- |                  |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                  |
|------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------|
|                  | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     | 7                     |                  |
| Mudah dipelajari | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Sulit dipelajari |

### 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.

Seberapa bermanfaat aplikasi OVO? \*

	1	2	3	4	5	6	7	
Bermanfaat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Kurang bermanfaat

Seberapa mengasyikkan aplikasi OVO? \*

	1	2	3	4	5	6	7	
Membosankan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Mengasyikkan

Seberapa menarik aplikasi OVO? \*

	1	2	3	4	5	6	7	
Tidak menarik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Menarik

Apakah aplikasi OVO dapat dengan mudah diprediksi? \*

	1	2	3	4	5	6	7	
Tak dapat diprediksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Dapat diprediksi

Seberapa cepat pemrosesan aplikasi OVO? \*

	1	2	3	4	5	6	7	
Cepat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Lambat

Seberapa berdaya cipta aplikasi OVO bagi anda? \*

	1	2	3	4	5	6	7	
Berdaya cipta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Konvensional

Seberapa mendukung aplikasi OVO terhadap anda? \*

	1	2	3	4	5	6	7	
Menghalangi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Mendukung

Seberapa baik aplikasi OVO saat digunakan? \*

	1	2	3	4	5	6	7	
Baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Buruk

Seberapa mudah aplikasi OVO saat digunakan? \*

	1	2	3	4	5	6	7	
Rumit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sederhana



**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.

Apakah Anda merasa senang menggunakan aplikasi OVO? \*

	1	2	3	4	5	6	7	
Tidak disukai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Menggembirakan

Apakah aplikasi OVO terkemuka menurut anda? \*

	1	2	3	4	5	6	7	
Lazim	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Terdepan

Seberapa nyaman anda dalam menggunakan aplikasi OVO? \*

	1	2	3	4	5	6	7	
Tidak nyaman	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Nyaman

Bagaimana keamanan data aplikasi OVO menurut anda? \*

	1	2	3	4	5	6	7	
Aman	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Tidak aman

Seberapa memotivasi aplikasi OVO menurut anda? \*

	1	2	3	4	5	6	7	
Memotivasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Tidak memotivasi

Seberapa jauh aplikasi OVO memenuhi ekspektasi anda? \*

	1	2	3	4	5	6	7	
Memenuhi ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Tidak memenuhi ekspektasi

Seberapa efisien aplikasi OVO saat digunakan? \*

	1	2	3	4	5	6	7	
Tidak efisien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Efisien

Seberapa mudah/jelas aplikasi OVO dipahami saat digunakan? \*

	1	2	3	4	5	6	7	
Jelas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Membingungkan

Seberapa praktis aplikasi ovo saat anda menggunakan? \*

	1	2	3	4	5	6	7	
Tidak praktis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Praktis

**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.

Seberapa terorganisir aplikasi OVO saat digunakan? \*

	1	2	3	4	5	6	7	
Terorganisasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Berantakan

Seberapa atraktif aplikasi ovo saat anda menggunakan? \*

	1	2	3	4	5	6	7	
Atraktif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Tidak atraktif

Seberapa ramah aplikasi OVO saat digunakan? \*

	1	2	3	4	5	6	7	
Ramah pengguna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Tidak ramah pengguna

Apakah aplikasi OVO sudah inovatif menurut anda? \*

	1	2	3	4	5	6	7	
Konsevatif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Inovatif

Kirim

Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Formulir ini dibuat dalam Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Does this form look suspicious? [Laporan](#)

Google Formulir



## LAMPIRAN B

### HASIL DAN DOKUMENTASI WAWANCARA

#### HASIL WAWANCARA

Nama : Nur Fazlina  
Umur : 21 Tahun  
Pekerjaan : Mahasiswi

PERTANYAAN	JAWABAN
Bagaimana aplikasi OVO menurut kakak saat digunakan?	Menurut saya aplikasi OVO ini, sangat memudahkan dalam proses transaksi ke berbagai platform, dimana pun dan kapan pun.
Apa keluhan yang dirasakan saat menggunakan aplikasi OVO apakah efisien?	Keluhan yang pernah dirasakan saat menggunakan aplikasi ini yaitu ada kalanya aplikasi terasa lambat di jam-jam tertentu, adanya ketidaknyamanan notif yang ada.
Bagaimana proses transaksi pada aplikasi OVO apakah lancar atau tidak?	Proses transaksi pada aplikasi ini secara keseluruhannya berjalan cukup lancar jika tidak ada kendala pada koneksi jaringan.
Bagaimana dari segi keamanan dari aplikasi OVO?	Untuk dari segi keamanan, saya merasa aplikasi ini cukup dapat diandalkan. Dimana aplikasi ini menerapkan beberapa lapisan verifikasi seperti penggunaan PIN, dan OTP hal tersebut dapat memberikan rasa aman kepada saat bertransaksi.
Apakah aplikasi OVO sangat mudah dipahami dan membantu pengguna dalam bertransaksi?	Secara keseluruhan aplikasi ini cukup mudah untuk dipahami, dan mudah untuk digunakan dalam proses transaksi berlangsung.

#### 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.

### HASIL WAWANCARA

Nama : Amorina Hanjani  
 Umur : 22 Tahun  
 Pekerjaan : Mahasiswi

PERTANYAAN	JAWABAN
Bagaimana aplikasi OVO menurut kakak saat digunakan?	Menurut saya aplikasi OVO ini, sangat mudah dipahami, dan digunakan oleh user/pengguna baru.
Apa keluhan yang dirasakan saat menggunakan aplikasi OVO apakah efisien?	Terkadang aplikasi mengalami kendala, saat jaringan internet tidak stabil
Bagaimana proses transaksi pada aplikasi OVO apakah lancar atau tidak?	Terkadang transaksi bisa memakan waktu yang lebih lama, dari yang diharapkan.
Bagaimana dari segi keamanan dari aplikasi OVO?	Menurut saya aplikasi ini sudah cukup aman, jika digunakan secara bijak
Apakah aplikasi OVO sangat mudah dipahami dan membantu pengguna dalam bertransaksi?	Interface pada aplikasi ini, sudah sangat friendly sehingga mudah untuk dipahami oleh para pengguna

### DOKUMENTASI WAWANCARA :



- 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.



Riau

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.

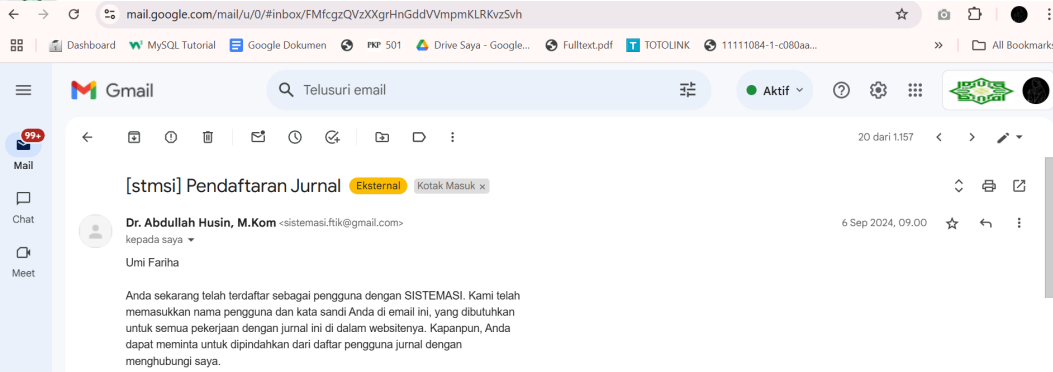


UIN SUSKA RIAU

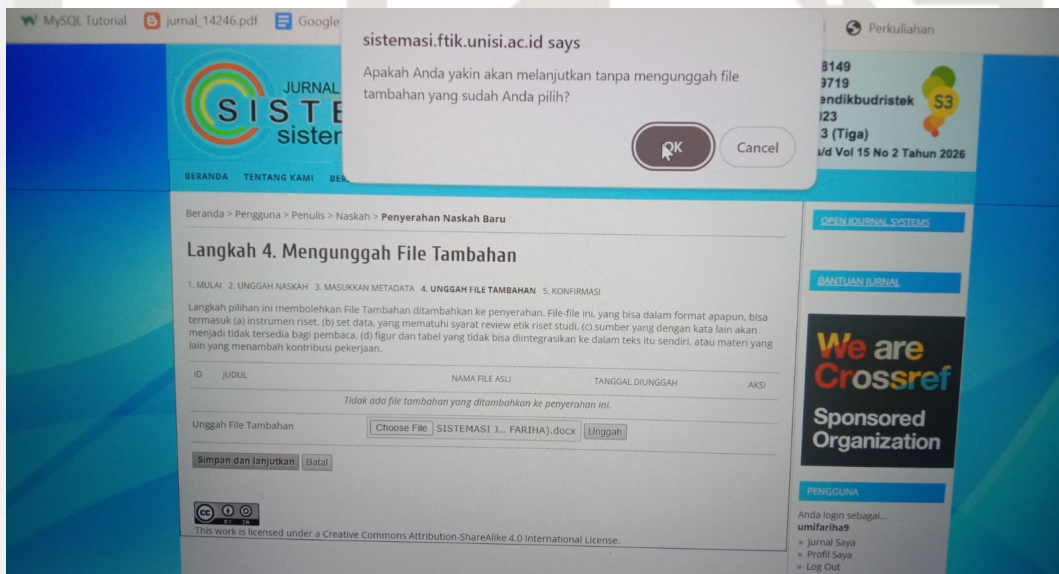
## LAMPIRAN C

### PROSES SUBMIT HINGGA ACCEPTED

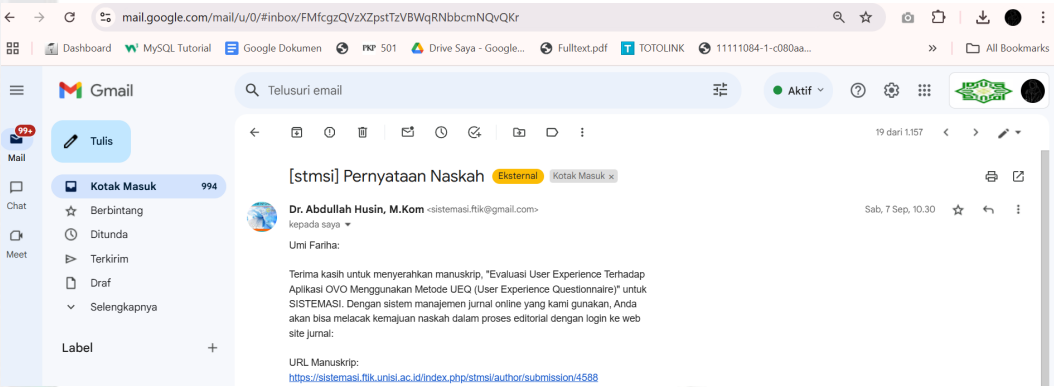
#### 1. Proses Pendaftaran / Submit



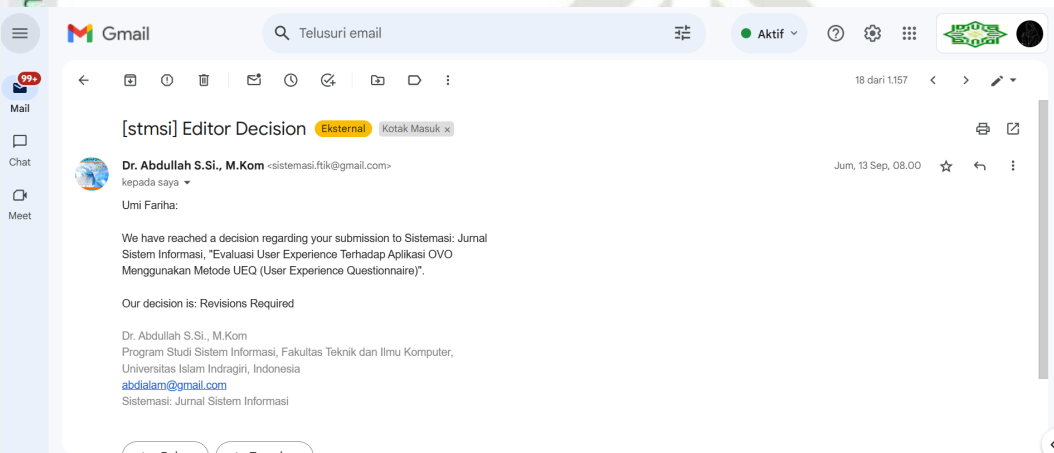
#### 2. Proses kirim naskah paper



1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
  - a. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - b. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - c. 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.



### 3. Proses review admin



#### 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.



**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.

## 4. Hasil review pertama

negara pada reputasi OVO, dapat mengurangi jumlah pengguna baru, dan menurunkan nymanas pengguna yang ada [5].

Evaluasi pengalaman pengguna (*user experience*) untuk memahami sejauh mana aplikasi memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna. *User experience* merupakan suatu faktor krusial dalam menilai sejauh mana sebuah aplikasi diterima dan digunakan secara efektif. Representasi aplikasi dapat mempengaruhi persepsi pengguna terhadap suatu aplikasi. Pada penelitian ini memiliki tujuan untuk mengevaluasi berdasarkan dengan pengalaman pengguna aplikasi OVO dievaluasi melalui penggunaan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). Metode tersebut digunakan untuk pengukuran pada pengalaman pengguna (*user experience*) yang komprehensif melalui enam skala penilaian [6]. Metode UEQ menjadi alat evaluasi pengalaman pengguna yang dominan pada tahun 2018. UEQ menyajikan gambaran yang komprehensif mengenai pengalaman pengguna, mencakup aspek klasik (*classical usability*) hingga pada aspek keseluruhan pengalaman pengguna (*user experience*) yang lengkap dengan *UEQ Tools* agar menghasilkan proses evaluasi yang tepat [7]. Penelitian ini menerapkan metode UEQ dalam mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi OVO.

Berdasarkan dari penjelasan permasalahan diatas, penelitian ini bertujuan untuk menyampaikan insight dan informasi relevan mengenai kepuasan pengguna terhadap aplikasi dompet digital. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian mendatang serta pengembangan lebih lanjut terkait aplikasi OVO, dengan tujuan untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

### 2 Tinjauan Literatur

Evaluasi *user experience* pada aplikasi digital telah menjadi fokus penelitian yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir, seiring dengan meningkatnya ketergantungan masyarakat terhadap teknologi digital. Berbagai penelitian mengungkapkan bahwa *User Experience Questionnaire* (UEQ) merupakan alat yang tepat untuk menilai pengalaman pengguna pada aplikasi dan sistem. Sebagai contoh, pada penelitian yang dilakukan Anisa dkk (2022) [8] dan saepudin dkk (2023) [9] menggunakan UEQ untuk mengevaluasi aplikasi OVO dan Ditonton App. Kedua studi kasus tersebut menunjukkan bahwa kedua aplikasi mendapatkan skor positif dalam aspek daya tarik, kejelasan, efisiensi, dan ketepatan. Hal tersebut menunjukkan kepuasan pengguna yang tinggi. Penelitian ini menegaskan bahwa UEQ dapat memberikan wawasan yang komprehensif tentang bagaimana pengguna menilai dari segi kualitas dan pengalaman pengguna aplikasi.

Disisi lain terdapat pada riset yang dilakukan oleh Hidayat dkk (2024) membandingkan kedua aplikasi e-wallet yaitu platform OVO dan DANA dengan metode UEQ. Hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa dari kedua aplikasi yang dibandingkan mendapatkan kesan positif dari pengguna, yang dimana aplikasi DANA unggul dalam penilaian pada parameter tertentu, meskipun dengan dilakukan perbandingan kedua aplikasi [10].

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Susilo dkk (2022), penelitian ini melakukan evaluasi *user experience* pada website pada program studi Teknik Informatika di Universitas Riau menggunakan UEQ, mengungkapkan bahwa desain baru dari website tersebut dinilai baik secara umum dari segi *User Experience* (UX). Terdapat 4 aspek yang memperoleh penilaian "good" adalah daya tarik, efisiensi, ketepatan, dan stimulasi. Aspek kejelasan dinilai "above average", sementara aspek

<http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>

Commented [AH1]: Belum ada [...]. tahun tidak perlu

Commented [AH2]: Belum ada [...]

Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi  
Volume ?, Nomor ?, Tahun: halaman ? diisi editor

ISSN:2302-8149  
e-ISSN:2540-9719

kebaruan berada dalam kategori "below average", perlu dilakukan penjelasan yang lebih jelas mengenai cara menggunakan website. Sedangkan dalam aspek novelty, perlu ditambahkan konten yang inovatif dan kreatif agar website lebih menarik. Kesimpulannya, desain UI dan aspek UX dari website Prodi Teknik Informatika UNRI sudah baik, namun masih memerlukan penyesuaian lebih lanjut terutama dalam aspek perspicuity dan novelty [11].

Penelitian selanjutnya dilakukan Cheldo Bagus Romasya dkk (2019), pada penelitian ini mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi Ruang Guru dengan metode heuristic, yang melibatkan empat ahli teknologi informasi dan pendidikan. Hasilnya mengidentifikasi 28 masalah yang disertai dengan 28 rekomendasi perbaikan, yang meliputi antarmuka, sistem dan keamanan, serta juga pelatihan untuk pengguna [12].

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Dwijayanti dkk (2024), pada penelitian ini dilakukan untuk menilai aplikasi Eden Farm menggunakan UEQ, yang dimana memberikan nilai pada parameter seperti *usefulness*, *ease of learning*, *ease of use*, dan *satisfaction*. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bagaimana pendekatan kuantitatif dilakukan dalam mengukur *user experience* (UX), dapat memberikan Gambaran yang terperinci tentang berbagai dimensi berdasarkan dari pengalaman pengguna [13].

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Dominggos Silaban dkk (2022), pada penelitian ini menunjukkan bagaimana skala penilaian UEQ dapat digunakan untuk menilai suatu kualitas aplikasi berdasarkan evaluasi pengalaman penggunaan aplikasi Xaris di kalangan Gereja Methodist yang berada di Indonesia. Diketahui skala attractiveness memiliki nilai rata-rat terendah, yang menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian rendah terhadap daya tarik website tersebut. Hasil perbandingan dengan data bechmarking menunjukkan bahwa semua skala UEQ berada di level Excellent, yang berarti website Si Montir termasuk dalam 10% aplikasi terbaik jika dibandingkan dengan aplikasi serupa berdasarkan dataset benchmarking [14].

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Adimian dkk (2019), evaluasi yang telah dilakukan pada penelitian ini melalui pengumpulan data kuantitatif dan kualitatif, serta wawancara dengan protokol Retrospective Think Aloud (RTA). Hasil evaluasi menunjukkan bahwa pengalaman pengguna berpengaruh signifikan terhadap kinerja dalam penyelesaian tugas. Secara kualitatif, kedua kelompok responden memiliki kesulitan yang sama dalam melakukan tugas, terutama terkait Layar, Terminologi, Sistem Informasi, dan Pembelajaran. Dari hasil metrik kinerja, efisiensi, dan kesalahan, terlihat bahwa kelompok responden yang berpengalaman memiliki kinerja yang lebih baik dalam menyelesaikan tugas, dengan nilai efisiensi yang lebih tinggi dan jumlah kesalahan yang lebih sedikit [15].

Berdasarkan tinjauan literatur yang telah dibahas, dapat disimpulkan bahwa metode UEQ sering digunakan untuk menilai pengalaman pengguna (*user experience*) terkait suatu aplikasi atau sistem dengan 6 skala penilaian yang ada. Metode ini juga membantu membandingkan aspek-aspek lain dari aplikasi serupa serta analisis mendalam pada aplikasi dengan fitur inovatif. Penelitian ini memiliki tujuan dapat memberikan wawasan dan informasi tentang kepuasan pengguna aplikasi dompet digital dan dapat menjadi referensi untuk pengembangan lebih lanjut terutama pada aplikasi OVO, dengan fokus pada peningkatan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Commented [AH3]: Belum ada [...]. Namanya cukup satu kata

Commented [AH4]: sda

Commented [AH5]: Belum ada [...]. Namanya cukup satu kata

Commented [AH6]: sda

Berdaya cipta	Konvensional	NOV2
Lazim	Terdepan	NOV3
Konservatif	Inovatif	NOV4

#### 4 Hasil dan Pembahasan

xxx

##### 4.1 Analisis Demografis

Proses penyebaran kuesioner pada penelitian yang dilakukan di kalangan Masyarakat Pekanbaru yang telah menggunakan aplikasi OVO. Hasil akhir dari penyebaran kuesioner yang telah dilakukan yang di isi oleh Masyarakat atau pengguna aplikasi OVO di Pekanbaru, didapati sebanyak 100 responden. Berdasarkan jawaban yang telah diperoleh. Berikut hasil karakteristik responden yang didapatkan :

Berdasarkan tabel berikut, diketahui jumlah responden yang telah mengisi kuesioner, terlihat bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini didominasi oleh perempuan sebanyak 65% atau 65 responden, sementara laki-laki mencakup 35 responden.

**Tabel 2 Gender**

Gender	Total
Laki-laki	35
Perempuan	65

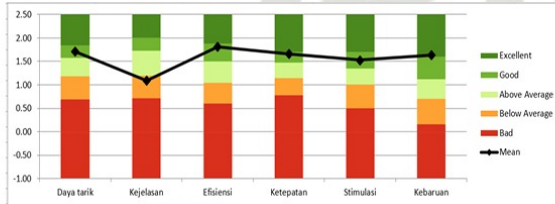
##### 4.2 Analisa Data Kuantitatif

xxx

##### 4.2.2 Frekuensi Pengguna Mengalami Permasalahan Dalam Penggunaan Aplikasi

<http://sistemasi.ftk.unisi.ac.id>

9



**Gambar 7 Grafik Hasil Benchmark UEQ**

Berdasarkan interpretasi nilai yang didapatkan, hasil yang ditampilkan pada grafik benchmark yang terlihat di gambar diatas, yang menunjukkan rata-rata dari keenam skala dalam UEQ. Untuk dimensi *daya tarik*, *efisiensi*, *ketepatan*, *stimulasi*, dan *kebaruan* nilai yang diperoleh menunjukkan berada di atas 0.8 atau diatas rata-rata, sementara pada skala kejelasan jika dilihat dari grafik berada dibawah rata-rata tetapi mendekati netral. Hal tersebut menunjukkan bahwa penilaian pengguna secara keseluruhan evaluasi yang telah dilakukan terhadap aplikasi OVO bersifat positif.

#### 5 Kesimpulan

Menurut hasil evaluasi yang dilakukan dengan metode UEQ yang memiliki 6 skala penilaian terhadap pengalaman pengguna pada aplikasi OVO, terdapat aspek penilaian kejelasan masih perlu ditingkatkan agar mudah untuk dipahami serta digunakan oleh pengguna. Hasil keseluruhan dari evaluasi yang telah dilakukan mengungkapkan bahwa aplikasi ini mendapatkan penilaian positif dari pengguna, terutama pada aspek yang melibatkan aspek daya tarik, efisiensi, ketepatan, stimulasi serta inovasi.

#### Referensi

- [1] N. A. Ningtyas and A. Meiriza, "Penerapan Metode System Usability Scale Dalam Mengevaluasi User Experience Aplikasi DANA," *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, vol. 10, no. 2, p. 667, Apr. 2023, doi: 10.30865/jurikom.v10i2.6083.
- [2] P. Meliana, N. Mutiah, and S. Rahmayuda, "User Acceptance Analysis Dana Application E-Wallet Using UTAUT 2 and UX TAM," *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer)*, vol. 12, no. 3, pp. 408-414, Nov. 2023, doi: 10.32736/sisfokom.v12i3.1750.
- [3] D. N. Adimia, B. M. Iqbal, D. H. Syaifullah, and A. S. Zakaria, "Evaluation and implementation of cognitive ergonomics in e-wallet redesign to reduce experience effort of e-wallet user," in *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, Institute of Physics Publishing, Jul. 2019, doi: 10.1088/1757-899X/505/1/012127.
- [4] N. Septa Paramita, H. Muslimah Az-Zahra, and D. Priharsari, "Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Dompot Digital Dengan Metode UX Curve (Studi Kasus : OVO)," 2021. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [5] Ali Ibrahim, Onkky Alexander, Ken Ditha Tania, Pacu Putra, and Allsela Meiriza, "Assessing User Experience and Usability in the OVO Application: Utilizing the User Experience Questionnaire and System Usability Scale for Evaluation," *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem*

Commented [AH10]: Intro author

Commented [AH11]: Belum di acu dim narasi

Commented [AH12]: Intro author.

Commented [AH13]: Penomoran diperbaiki mulai 4.2.1

Commented [AH21]: Belum diacu

Commented [AH22]: Nama pakai singkatan

## 5. Hasil review kedua

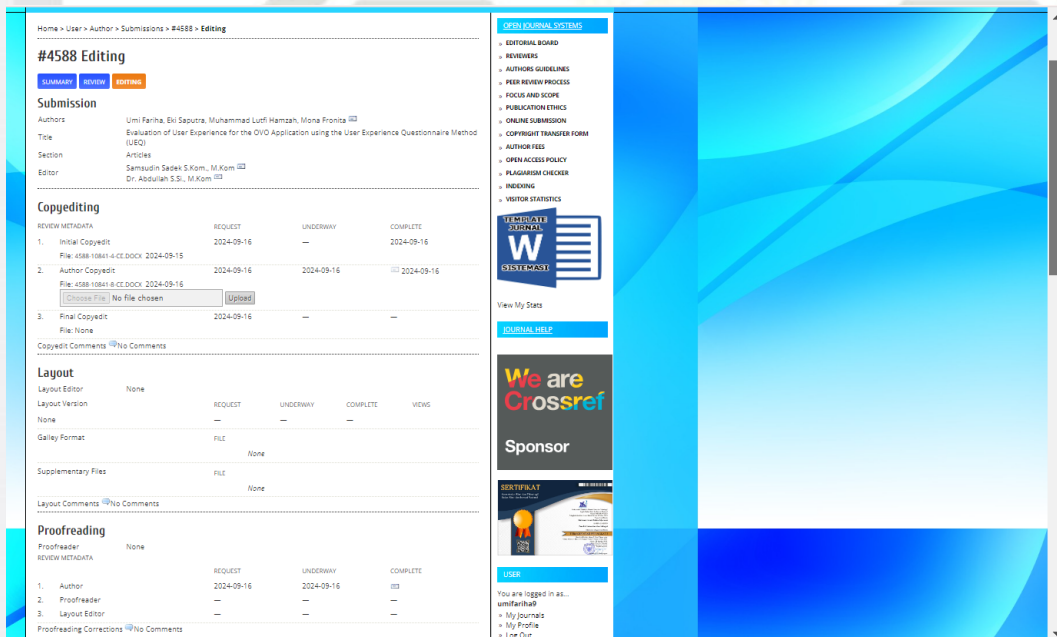
- [13] S. Domingos Silaban and D. Pibriana, "Penggunaan Model UEQ Untuk Menganalisis Kualitas Pengalaman Pengguna Aplikasi Xaris di Gereja Methodist Indonesia Using The UEQ Model to Analyze The Quality of Xaris Application User Experience in The Indonesian Methodist Church," 2022.
- [14] I. Putu, Y. Agus Ariwanta, I. Made, A. Oka Gunawan, and G. Indrawan, "Evaluasi User Experience Sistem Informasi Akademik Pada Website mahasiswa.pkkb.ac.id Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ)," *Journal of Information System Research (JOSH)*, vol. 5, no. 2, pp. 363–373, 2024, doi: 10.47065/josh.v5i2.4490.
- [15] R. Hiarij, N. Setiyawati, F. Teknologi, D. Informasi, U. Kristen, and S. Wacana, "EVALUASI USER EXPERIENCE DAN USABILITY SISTEM INFORMASI TUGAS AKHIR FTI UKSW MENGGUNAKAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE DAN SYSTEM USABILITY SCALE," *JOISIE Journal Of Information System And Informatics Engineering*, vol. 6, no. Desember, pp. 58–63, 2022.

Commented [AH2]: Huruf besar dan kecil

<http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>

15

## 6. Proses kirim hasil review



Home > User > Author > Submissions > #4588 > Editing

### #4588 Editing

SUMMARY EDITOR EDITING

**Submission**

Authors: Umi Fatma, Eri Saputra, Muhammad Luq' Walimah, Mona Frontia

Title: Evaluation of User Experience for the QIVD Application using the User Experience Questionnaire Method (UEQ)

Section: Articles

Editor: Samsudin Sadek S.Kom., M.Kom  
Dr. Abdulrah S.S., M.Kom

**Copyediting**

REVIEW METADATA	REQUEST	UNDERWAY	COMPLETE
1. Initial Copyedit File: 4588-10861-d-cc.docx 2024-09-15	2024-09-16	—	2024-09-16
2. Author Copyedit File: 4588-10861-a-cc.docx 2024-09-15	2024-09-16	2024-09-16	2024-09-16
3. Final Copyedit File: None	2024-09-16	—	—

Copyedit Comments: No Comments

**Layout**

REVIEW METADATA	REQUEST	UNDERWAY	COMPLETE	VIEW
1. Layout Editor Layout Version None	—	—	—	—
2. Galley Format Supplementary Files	FILE	None	None	None

Layout Comments: No Comments

**Proofreading**

REVIEW METADATA	REQUEST	UNDERWAY	COMPLETE
1. Author 2. Proofreader 3. layout Editor	2024-09-16	2024-09-16	—
Proofreading Corrections	—	—	—

Proofreading Corrections: No Comments

**OPEN JOURNAL SYSTEMS**

- EDITORIAL BOARD
- REVIEWS
- AUTHORS GUIDELINES
- PEER REVIEW PROCEDURES
- FOCUS AND SCOPE
- PUBLICATION ETHICS
- ONLINE SUBMISSION
- COPYRIGHT TRANSFER FORM
- AUTHOR FEES
- OPEN ACCESS POLICY
- PLAGIARISM CHECKER
- INDEXING
- VISITOR STATISTICS

**TEKNOLOGI JURNAL SISTEM KASIM**

View My Stats

**JURNAL HELP**

**We are Crossref**

**Sponsor**

**QUALITY**

**USER**

You are logged in as...  
umfathah01

- My Journals
- My Profile
- Log Out

- 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.



## 7. Bukti paper diterima



SISTEMASI: JURNAL SISTEM INFORMASI  
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS ISLAM INDRAGIRI

### Letter of Acceptance

16 September 2024

Dear Umi Fariha,

Congratulations, We are pleased to inform you that your following manuscript has been accepted and will be published in SISTEMASI, Vol 13 No. 5, September, 2024 pISSN: 2302-8149 eISSN: 2540-9719.

Title : **Evaluasi User Experience terhadap Aplikasi OVO menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)**  
: *Evaluation of User Experience for the OVO Application using the User Experience Questionnaire (UEQ) Method*

Authors : Umi Fariha, Eki Saputra, Muhammad Lutfi Hamzah, Mona Fronita

Email : [12050326126@students.uin-suska.ac.id](mailto:12050326126@students.uin-suska.ac.id), [eki.saputra@uin-suska.ac.id](mailto:eki.saputra@uin-suska.ac.id),  
[muhammad.lutfi@uin-suska.ac.id](mailto:muhammad.lutfi@uin-suska.ac.id), [monafronita@uin-suska.ac.id](mailto:monafronita@uin-suska.ac.id)

Received on : 07 September 2024

Revised on : 14 September 2024

Accepted on : 15 September 2024

Thank you very much for submitting your article to "SISTEMASI"



Best Regards,  
Dr. Abdullah Husin, S.Si., M.kom  
Chief Editor



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.



#### 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.



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Umi Fariha adalah nama peneliti Tugas Akhir ini. Peneliti lahir pada tanggal 9 Oktober 2002 di Kecamatan Bantan, Kabupaten Bengkalis, Provinsi Riau. Peneliti merupakan anak dari Bapak Ibrahim dan Ibu Noreha, yang merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara. Pada tahun 2008 peneliti menempuh pendidikan Sekolah Dasar Negeri di SDN 025 Bantan Air hingga tahun 2014. Peneliti melanjutkan pendidikan tingkat Sekolah Menengah Pertama Negeri di SMPN 06 Bantan dan lulus pada tahun 2017. Kemudian peneliti melanjutkan jenjang pendidikan Sekolah Menengah Atas Negeri di SMAN 1 Bantan Kabupaten Bengkalis dengan Jurusan Ilmu Pengetahuan Alam hingga tahun 2020. Setelah itu peneliti melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada Fakultas Sains Dan Teknologi tepatnya pada Program Studi Sistem Informasi. Selama perkuliahan peneliti aktif dalam pembelajaran dan seminar yang diadakan oleh kampus maupun diluar kampus. Peneliti sempat bergabung dalam organisasi kampus yaitu Himpunan Mahasiswa Sistem Informasi selama 2 periode. Peneliti juga pernah mengikuti Kuliah Kerja Nyata di Desa Geringging Baru, Kecamatan Sentajo Raya, Kabupaten Kuatan Singingi pada tahun 2023. Pada penelitian ini peneliti mengambil topik Evaluasi Sistem Informasi dengan judul "Evaluasi *User Experience* Terhadap Aplikasi OVO Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)".