

ANALISIS USABILITY E-WALLET OVO DENGAN MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE

Prita Dellia¹, Aiz Zulaikha Agustina², Naila Nataswa Juniar³, Riki Yakub⁴, Alvienda Ricka Seviana⁵

(Program Studi Pendidikan Informatika, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Trunojoyo Madura)

(Universitas Trunojoyo Madura Jalan Raya Telang, PO BOX 2, Kamal, Bangkalan, 69162)

e-mail: ¹prita.dellia@trunojoyo.ac.id, ²220631100023@student.trunojoyo.ac.id,
³220631100028@student.trunojoyo.ac.id, ⁴220631100018@student.trunojoyo.ac.id,
⁵220631100030@student.trunojoyo.ac.id

Abstrak

Perkembangan teknologi digital mendorong meningkatnya penggunaan e-wallet sebagai alat transaksi keuangan yang praktis dan efisien. OVO, sebagai salah satu e-wallet populer di Indonesia, menghadapi berbagai tantangan terkait pengalaman pengguna. Penelitian ini memiliki sasaran untuk menganalisis tingkat usability dari aplikasi OVO dengan memanfaatkan metode System Usability Scale (SUS). Pelaksanaan studi ini melibatkan penyebaran kuesioner SUS kepada 50 responden, di mana mayoritas di antaranya merupakan mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura. Dari data yang terkumpul, mendapatkan nilai rata-rata SUS sebesar 66,6, yang dikategorikan sebagai "Poor" dan berada pada tingkat "Marginal" dalam skala akseptabilitas. Temuan ini mengindikasikan bahwa masih terdapat kendala dalam penggunaan aplikasi, seperti kurangnya konsistensi fitur dan kompleksitas dalam operasionalnya. Berdasarkan hasil tersebut, perbaikan usability diperlukan untuk meningkatkan pengalaman pengguna, terutama dalam aspek kemudahan navigasi dan kejelasan fitur. Selain itu, penelitian lanjutan dapat menggunakan metode evaluasi usability lain untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif dan mendalam.

Kata kunci: E-Wallet OVO, System Usability Scale (SUS), Usability.

Abstract

The advancement of digital technology has spurred the growing adoption of e-wallets as a practical and efficient means for financial transactions. OVO, a widely used e-wallet in Indonesia, encounters several challenges concerning user experience. This study aimed to assess the usability level of the OVO application by employing the System Usability Scale (SUS) method. The research involved distributing SUS questionnaires to 50 participants, predominantly students from Trunojoyo University, Madura. The analysis revealed an average SUS score of 66.6, which falls under the "Poor" category and resides within the "Marginal" level on the acceptability scale. This finding suggests existing difficulties in using the application, such as inconsistencies in features and operational complexity. Based on these results, enhancements in usability are necessary to improve the user experience, particularly in terms of navigation ease and feature clarity. Furthermore, future research could utilize alternative usability evaluation methods to gain more comprehensive and in-depth insights..

Keywords: E Wallet OVO, System Usability Scale (SUS), Usability.

1. PENDAHULUAN

Era Revolusi Industri 5.0 dengan kemajuan teknologi digitalnya mempermudah berbagai aspek kehidupan, termasuk transaksi keuangan. Kemampuannya dalam menyimpan dan mengakses data secara cepat serta efisien semakin mempermudah proses transaksi digital bagi masyarakat [1]. Peningkatan signifikan dalam transaksi digital mendorong lahirnya beragam aplikasi dompet digital (e-wallet). Sebagai sebuah layanan elektronik berbentuk aplikasi, E-wallet berfungsi untuk menyimpan uang tanpa memberikan imbalan bunga serta memfasilitasi berbagai macam transaksi.[2]. Menurut Kanhekar & Man (2015), dompet digital atau wallet elektronik sebagai perangkat elektronik yang

digunakan seseorang untuk melakukan transaksi perdagangan elektronik untuk pembelian *online* atau *offline* [3]. Munculnya aplikasi dompet digital (*e-wallet*) telah memicu peningkatan minat dan perkembangan pesat dalam pembayaran digital, yang kini lebih disukai daripada cara manual. Aplikasi OVO menjadi salah satu platform yang mengakomodasi kemajuan teknologi ini [4].

Aplikasi dompet digital OVO memulai pelayanannya pada tahun 2017, merupakan bagian dari Lippo Group. Melalui LippoX, perusahaan yang bergerak di bidang pembayaran digital, OVO bertujuan untuk memenuhi berbagai keperluan pembayaran tanpa uang tunai dan melalui perangkat seluler [5]. Aplikasi ini dirancang sebagai platform terbuka (*open platform*) untuk mendukung berbagai layanan transaksi digital. Maka dari itu, OVO diharapkan mampu mempertahankan reputasinya sebagai salah satu aplikasi dompet digital yang terkemuka di Indonesia, melalui tampilan yang bersahabat dan kemudahan penggunaan bagi khalayak ramai [6]. Sebagai representasi platform dompet digital yang sangat diminati di Indonesia, OVO telah berhasil mencatatkan lebih dari 10 juta unduhan melalui Google Play Store. Daya tarik OVO meluas, tidak hanya bagi masyarakat kelas atas, namun juga dapat diakses dan dimanfaatkan oleh masyarakat kelas bawah [7]. Platform ini menawarkan berbagai fitur menarik, seperti OVO Points, pembayaran tagihan listrik, air, dan pembelian pulsa [8]. Namun, meskipun memiliki banyak keunggulan, OVO juga menghadapi sejumlah masalah yang tercermin dari ulasan pengguna di Google Play Store. Keluhan yang sering muncul meliputi kesulitan dalam melakukan upgrade ke OVO Premier, masalah login, kegagalan transaksi, aplikasi yang lambat, dan berbagai kendala lainnya. Masalah-masalah ini dapat berdampak buruk pada reputasi OVO, mengurangi jumlah pengguna baru, serta menurunkan tingkat loyalitas pengguna yang sudah ada [9].

Usability merupakan Teknik pengujian yang dilakukan untuk sebuah system dalam mengukur pengalaman pengguna dalam menggunakan suatu system serta dapat melakukan evaluasi berdasarkan pengalaman pengguna [10]. Aplikasi yang *user-friendly* tidak hanya meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna, tetapi juga mengurangi biaya operasional. Oleh karena itu, evaluasi *usability* secara rutin diperlukan untuk memastikan aplikasi memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna [11]. Mengacu pada ISO 25010, *usability* adalah karakteristik yang mengevaluasi sejauh mana pengguna yang dituju dapat menggunakan produk atau sistem untuk meraih tujuan yang diinginkan [12].

Analisis penting dilakukan secara berkala untuk mengetahui kelayakan sebuah aplikasi agar kinerja lebih terpantau. Karena tingkat keberhasilan pada suatu aplikasi ditentukan oleh kemudahan dalam penggunaannya. Di samping itu, proses analisis suatu aplikasi juga melibatkan pengukuran tingkat kepuasan pengguna dalam memanfaatkan aplikasi OVO [13]. Metode *System Usability Scale* (SUS) diterapkan dalam proses penelitian guna menganalisis *usability* aplikasi OVO. Efektivitas dan efisiensi SUS menjadikannya cara yang baik untuk mengukur kepuasan pengguna, sehingga populer dengan sebutan *quick and dirty test* dan telah digunakan lebih dari 25 tahun [12]. Salah satu keunggulan metode SUS adalah kemudahan pemahaman proses analisisnya bagi para responden [14]. Menurut Sriyeni, 2022 *System usability scale* (SUS) merupakan sebuah metode pengukuran *usability* dari segi efisiensi. Metode SUS dilakukan dengan melibatkan secara langsung pengguna akhir. Metode *System Usability Scale* (SUS) mempunyai 5 aspek komponen yang diukur, antara lain: *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors* dan *Satisfaction* [15]. Metode ini terdiri dari sepuluh pertanyaan yang dirancang untuk mengukur kebergunaan dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi. Setiap pertanyaan dijawab menggunakan skala *likert* 5 poin, yang berkisar dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju. Rumus tertentu digunakan untuk mengakumulasi skor akhir, yang menunjukkan nilai kebergunaan sistem perangkat lunak [16]. Pemungutan data dilakukan dengan memanfaatkan kuesioner daring melalui Google form kepada mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura dan populasi masyarakat umum.

2. METODE PENELITIAN

Dalam melaksanakan penelitian, dibutuhkan langkah yang terstruktur untuk menggambarkan proses secara jelas, oleh karena itu peneliti dapat mengetahui arah yang harus ditempuh untuk mencapai tujuan penelitian [17]. Metode *System Usability Scale* (SUS) diaplikasikan dalam penelitian ini untuk memperoleh analisis terkait *usability* aplikasi OVO. Tahapan yang dilakukan selama melakukan penelitian adalah sebagai berikut [18].

1. Menentukan Populasi dan Sampel

Penelitian ini menetapkan seluruh pengguna aplikasi OVO sebagai unit populasi. Dikarenakan tingginya volume pengguna OVO, populasi ini memiliki cakupan yang luas serta variasi karakteristik yang beragam.

2. Prosedur Pengumpulan Data

Peneliti mulai menyusun kuesioner sesuai dengan kebutuhan akan tetapi tetap memperhatikan aturan soal dari metode *System Usability Scale* (SUS), setelah itu kuesioner disebar luaskan melalui *online*. Proses pengumpulan data diakhiri berdasarkan batasan waktu yang telah ditetapkan oleh peneliti atau ketika kuota responden yang ditargetkan telah terpenuhi.

3. Analisis Data

Proses analisis data dalam penelitian ini menggunakan perhitungan yang didasarkan pada metode *System Usability Scale* (SUS).

Proses perolehan data ini diperlukan dalam penelitian, dilakukan dengan penyebaran kuesioner elektronik melalui platform Google form, yang memuat item soal - soal dengan format jawaban pilihan ganda. *Skala Likert* diaplikasikan sebagai format respons, di mana setiap pilihan jawaban diberi nilai numerik dalam rentang 1 sampai 5 yang mengindikasikan tingkatan persetujuan responden terhadap masing-masing pernyataan. [11]. Rincian mengenai skala pengukuran atau bobot yang diterapkan pada setiap respons dalam kuesioner yang mengadopsi skala Likert seperti tabel dibawah ini [19].

Tabel 1. Skala Likert

Skala/Bobot	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat Setuju

Tabel di atas merupakan tingkat skala pengukuran pada metode *System Usability Scale* (SUS) yang akan mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap setiap pertanyaan. Daftar pertanyaan berikut disajikan melalui media Google Form kepada para responden, dengan instruksi untuk memilih jawaban yang paling akurat merefleksikan pengalaman individual responden[15].

Tabel 2. Soal Google Form

No	Pertanyaan
1	Saya berpikir akan menggunakan <i>e-wallet</i> OVO ini lagi. (<i>Satisfaction</i>)
2	Saya merasa <i>e-wallet</i> OVO ini rumit untuk digunakan. (<i>Learnability</i>)
3	Saya merasa <i>e-wallet</i> OVO ini mudah untuk digunakan. (<i>Efficiency</i>)
4	Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi dalam menggunakan <i>e-wallet</i> OVO ini. (<i>Learnability</i>)
5	Saya merasa fitur-fitur <i>e-wallet</i> OVO ini berjalan dengan semestinya. (<i>Satisfaction</i>)
6	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi) pada <i>e-wallet</i> OVO ini. (<i>Errors</i>)
7	Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan <i>e-wallet</i> OVO ini dengan cepat. (<i>Satisfaction</i>)
8	Saya merasa <i>e-wallet</i> OVO ini membingungkan. (<i>Memorability</i>)
9	Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan <i>e-wallet</i> OVO ini. (<i>Efficiency</i>)
10	Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan <i>e-wallet</i> OVO ini. (<i>Memorability</i>)

Tabel di atas merupakan list pertanyaan yang akan disebarkan kepada setiap responden lewat *google form*, pertanyaan sudah disesuaikan oleh peneliti dengan objek yang akan diteliti. Apabila data dari responden sudah diambil, maka dilanjutkan pada tahap perhitungan data. Pada perhitungan metode *System Usability Scale* (SUS) terdapat beberapa aturan dalam melakukan perhitungan data, diantaranya [20].

1. Setiap soal bernomor ganjil, skor yang diberikan oleh responden dikurangi 1.

$$f(1) = x - 1$$

(1)

keterangan:

$f(1)$ = soal bernomor ganjil

x = skor responden

- Setiap soal yang bernomor genap, skor yang diberikan responden dikurangi dengan angka 5.

$$f(2) = 5 - x \quad (2)$$

keterangan:

$f(2)$ = soal bernomor genap

x = skor responden

- Apabila setiap butir soal sudah dihitung, maka dilanjut dengan menjumlah hasil dari perhitungan soal 1-10 pada setiap responden.
- Hasil dari setiap responden di kalikan dengan 2,5.

$$\sum x \times 2,5 \quad (3)$$

keterangan:

$\sum x$ = jumlah skor responden

- Terakhir, menghitung rata-rata dari seluruh responden.

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n} \quad (4)$$

Keterangan:

$\bar{x}$ = rata-rata skor

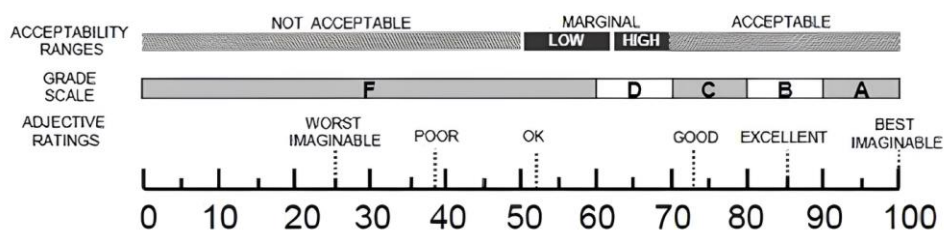
$\sum x$ = jumlah skor SUS

n = jumlah responden

Apabila tahap perhitungan telah selesai dilakukan, diperoleh hasil dari data yang telah diuji kepada responden. Penentuan hasil tersebut menggunakan skala penilaian dengan lima *grade*, yaitu (A, B, C, D, F). Masing-masing *grade* mempunyai bobot tersendiri sesuai dengan metode SUS, yakni sebagai berikut [11]:

- Grade* "A" = >80.3 dan dikategorikan sebagai "Excellent"
- Grade* "B" = antara 68-80.3 dan dikategorikan sebagai "Good"
- Grade* "C" = 68 dan dikategorikan sebagai "OK"
- Grade* "D" = antara 51-67 dan dikategorikan sebagai "Poor"
- Grade* "F" = <51 dan dikategorikan sebagai "Awful"

Berikut tabel penilaian lebih lanjut mengenai skala nilai yang digunakan dalam penelitian ini [20].



Gambar 1. Skala Nilai SUS

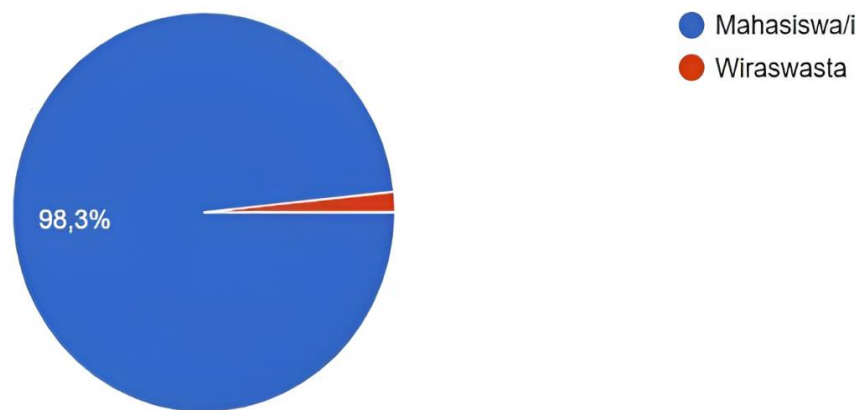
Gambar di atas menjelaskan skala penilaian *System Usability Scale* (SUS), yaitu alat yang digunakan untuk mengevaluasi tingkat kemudahan penggunaan suatu sistem atau produk. Rentang skor dalam SUS berada antara 0 hingga 100, di mana semakin tinggi nilainya, maka semakin baik persepsi pengguna terhadap kegunaan sistem tersebut. Dalam gambar ini, skor SUS diinterpretasikan melalui tiga aspek, yaitu *Acceptability Ranges* (tingkat kelayakan), *Grade Scale* (skala huruf), dan *Adjective Ratings* (penilaian dengan kata sifat). Pada *Acceptability Ranges*, skor di bawah 50 dikategorikan sebagai "Not Acceptable" atau tidak layak, skor antara 50 hingga 70 termasuk dalam kategori "Marginal" atau batas kelayakan yang masih perlu evaluasi lebih lanjut, sedangkan skor di atas 70 dianggap "Acceptable" atau layak digunakan. Sementara itu, *Grade Scale* menggunakan nilai huruf dari F (rendah) hingga A (tinggi) untuk menunjukkan kualitas kegunaan sistem. *Adjective Ratings* memberikan penilaian berdasarkan persepsi pengguna, mulai dari "Worst Imaginable" (paling buruk), "Poor" (buruk), "OK" (cukup), "Good" (baik), "Excellent" (sangat baik), hingga "Best Imaginable" (paling baik yang bisa).

dibayangkan). Melalui visualisasi ini, pengguna dapat dengan mudah memahami seberapa baik suatu sistem dinilai dari segi kenyamanan dan kegunaannya.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

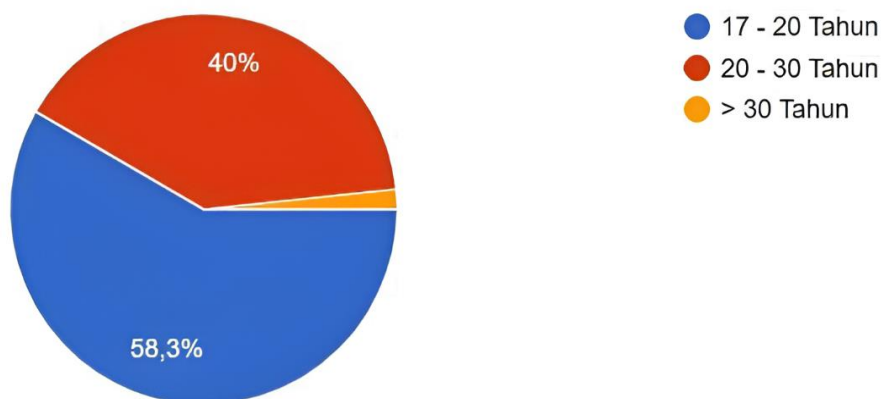
3.1 Hasil Penelitian

Menurut hasil survei yang didapat melalui penyebaran kuesioner kepada 50 responden, diketahui bahwasanya 98,3% responden berasal dari kalangan mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura. Dilihat dari usia, sebagian besar responden berumur 17-20 tahun (58,3%), 40% berumur 20-30 tahun dan sisanya berumur >30 tahun.



Gambar 2. Diagram Kalangan Responden

Diagram lingkaran di atas menggambarkan distribusi responden berdasarkan jenis pekerjaan mereka. Terlihat bahwa sebagian besar responden, yaitu 98,3%, merupakan mahasiswa atau mahasiswi, yang ditandai dengan warna biru dan mendominasi hampir seluruh bagian diagram. Sementara itu, hanya sebagian kecil responden yang berprofesi sebagai **wiraswasta**, ditunjukkan dengan warna merah yang sangat tipis pada bagian lingkaran. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berasal dari kalangan pendidikan, sedangkan kontribusi dari responden yang bekerja sebagai wiraswasta tergolong sangat minim dalam survei atau penelitian ini.



Gambar 3. Diagram Umur Respoden

Diagram lingkaran tersebut memperlihatkan persentase responden berdasarkan kategori usia. Mayoritas responden berada pada rentang usia 17 hingga 20 tahun, dengan persentase sebesar 58,3%, yang ditandai dengan warna biru. Kelompok usia 20 sampai 30 tahun berada di posisi kedua dengan 40%, ditunjukkan oleh warna merah. Sementara itu, responden yang berusia lebih dari 30 tahun hanya mencakup bagian kecil, yaitu sekitar 1,7%, dan diberi warna oranye. Dari data ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas partisipan berasal dari kalangan muda, terutama mereka yang berada pada masa pendidikan tinggi atau awal karier. Dibawah ini merupakan data asli dari penyebaran kuesioner *System Usability Scale* (SUS).

Tabel 3. Data R1 – R50

NAMA	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
R1	5	2	4	2	5	2	4	3	5	4
R2	4	4	3	2	4	2	4	1	4	3
R3	5	2	4	2	4	4	3	2	4	3
R4	5	3	4	2	5	3	4	3	4	3
R5	4	4	5	2	4	4	4	2	4	3
R6	3	2	2	3	5	2	2	3	3	3
R7	5	3	3	2	4	3	4	2	3	4
R8	5	3	4	4	3	2	2	3	1	5
R9	3	2	4	2	5	3	4	2	4	3
R10	4	3	4	2	4	3	4	2	2	3
R11	5	2	4	2	4	3	3	3	3	3
R12	3	2	4	3	5	2	3	2	5	4
R13	4	3	3	3	3	3	5	3	3	4
R14	5	2	5	3	4	2	5	2	5	4
R15	4	3	4	1	4	1	4	1	4	3
R16	5	2	4	3	5	3	5	1	3	2
R17	4	4	5	3	3	1	3	3	3	3
R18	3	3	4	1	3	3	3	1	4	3
R19	3	3	3	3	4	1	5	3	3	2
R20	3	2	4	1	4	3	3	2	4	2
R21	5	2	5	2	5	2	3	3	3	2
R22	4	3	5	1	4	1	4	1	5	1
R23	3	3	5	4	5	3	3	4	2	3
R24	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
R25	3	3	5	2	4	3	5	2	3	3
R26	4	3	5	3	5	2	3	2	4	3
R27	1	3	4	4	3	4	4	3	4	4
R28	4	4	4	3	4	3	5	3	5	2
R29	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3
R30	4	4	4	4	5	4	5	3	5	3
R31	2	3	5	3	4	3	4	1	5	3
R32	4	3	5	1	3	3	2	3	4	3
R33	3	4	5	3	4	2	3	3	4	4
R34	1	5	1	1	3	5	5	3	5	2
R35	2	4	4	3	4	2	3	2	4	2
R36	5	3	4	2	5	3	5	2	3	2
R37	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3
R38	5	2	4	2	5	3	4	2	3	2
R39	3	3	3	2	4	3	4	2	5	3
R40	5	1	4	2	5	3	4	3	5	4
R41	4	3	4	2	5	4	4	3	3	4

R42	5	4	1	1	4	4	5	2	4	2
R43	3	1	5	2	5	2	4	3	3	3
R44	4	1	5	1	4	3	5	3	5	3
R45	5	3	5	2	5	4	5	2	5	4
R46	3	2	4	2	4	2	4	2	4	3
R47	4	1	4	3	4	4	4	4	4	3
R48	4	2	4	2	4	4	5	2	4	2
R49	5	3	4	2	3	3	5	3	4	3
R50	5	3	5	3	5	4	5	2	5	2

Berikut adalah hasil data yang sudah dihitung menggunakan ketentuan metode *System Usability Scale* (SUS).

Tabel 4. Hasil Perhitungan Data Menggunakan Metode SUS

NA MA	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	JUM LAH	JUM LAH x 2,5
R1	4	3	3	3	4	3	3	2	4	1	30	75
R2	3	1	2	3	3	3	3	4	3	2	27	67,5
R3	4	3	3	3	3	1	2	3	3	2	27	67,5
R4	4	2	3	3	4	2	3	2	3	2	28	70
R5	3	1	4	3	3	1	3	3	3	2	26	65
R6	2	3	1	2	4	3	1	2	2	2	22	55
R7	4	2	2	3	3	2	3	3	2	1	25	62,5
R8	4	2	3	1	2	3	1	2	0	0	18	45
R9	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	28	70
R10	3	2	3	3	3	2	3	3	1	2	25	62,5
R11	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	26	65
R12	2	3	3	2	4	3	2	3	4	1	27	67,5
R13	3	2	2	2	2	2	4	2	2	1	22	55
R14	4	3	4	2	3	3	4	3	4	1	31	77,5
R15	3	2	3	4	3	4	3	4	3	2	31	77,5
R16	4	3	3	2	4	2	4	4	2	3	31	77,5
R17	3	1	4	2	2	4	2	2	2	2	24	60
R18	2	2	3	4	2	2	2	4	3	2	26	65
R19	2	2	2	2	3	4	4	2	2	3	26	65
R20	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	28	70
R21	4	3	4	3	4	3	2	2	2	3	30	75
R22	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	35	87,5
R23	2	2	4	1	4	2	2	1	1	2	21	52,5
R24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
R25	2	2	4	3	3	2	4	3	2	2	27	67,5
R26	3	2	4	2	4	3	2	3	3	2	28	70
R27	0	2	3	1	2	1	3	2	3	1	18	45
R28	3	1	3	2	3	2	4	2	4	3	27	67,5
R29	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	24	60

R30	3	1	3	1	4	1	4	2	4	2	25	62,5
R31	1	2	4	2	3	2	3	4	4	2	27	67,5
R32	3	2	4	4	2	2	1	2	3	2	25	62,5
R33	2	1	4	2	3	3	2	2	3	1	23	57,5
R34	0	0	0	4	2	0	4	2	4	3	19	47,5
R35	1	1	3	2	3	3	2	3	3	3	24	60
R36	4	2	3	3	4	2	4	3	2	3	30	75
R37	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	24	60
R38	4	3	3	3	4	2	3	3	2	3	30	75
R39	2	2	2	3	3	2	3	3	4	2	26	65
R40	4	4	3	3	4	2	3	2	4	1	30	75
R41	3	2	3	3	4	1	3	2	2	1	24	60
R42	4	1	0	4	3	1	4	3	3	3	26	65
R43	2	4	4	3	4	3	3	2	2	2	29	72,5
R44	3	4	4	4	3	2	4	2	4	2	32	80
R45	4	2	4	3	4	1	4	3	4	1	30	75
R46	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	28	70
R47	3	4	3	2	3	1	3	1	3	2	25	62,5
R48	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	29	72,5
R49	4	2	3	3	2	2	4	2	3	2	27	67,5
R50	4	2	4	2	4	1	4	3	4	3	31	77,5
TOT											66,6	
AL												

3.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil data yang diperoleh, dilakukan pengolahan data menggunakan metode System Usability Scale (SUS) terhadap 50 orang responden. Masing-masing responden menjawab 10 pertanyaan dengan skala 1 sampai 5. Skor dari setiap responden dijumlahkan, kemudian dikalikan dengan 2,5 untuk mendapatkan skor akhir sesuai ketentuan dalam metode SUS. Dari hasil tersebut, skor tertinggi yang diperoleh responden mencapai 87,5, sedangkan skor terendah adalah 47,5. Nilai yang paling sering muncul (modus) dalam data ini adalah 60. Selanjutnya, dilakukan perhitungan nilai rata-rata dari seluruh skor responden. Total keseluruhan nilai dibagi dengan jumlah responden, sehingga diperoleh nilai rata-rata sebesar 66,6. Nilai ini kemudian diinterpretasikan menggunakan skala SUS sebagaimana ditampilkan pada Gambar 1. Dalam skala tersebut, angka 66,6 berada dalam rentang kategori “D” yang termasuk dalam penilaian “Poor”. Dari sisi tingkat penerimaan (*acceptability*), nilai ini dikategorikan sebagai “Marginal”, yang artinya masih berada pada batas keraguan antara dapat diterima atau tidak. Selain pengolahan skor, data menunjukkan bahwa masih terdapat hambatan dalam penggunaan aplikasi OVO. Sebanyak 40% responden mengalami kesulitan saat mengoperasikan aplikasi, sementara 50% lainnya menyatakan kebingungan terhadap fungsi dan fitur yang tersedia. Hal ini menandakan bahwa aspek kemudahan penggunaan (*usability*) dalam aplikasi masih perlu ditingkatkan, terutama pada bagian antarmuka dan kejelasan informasi yang ditampilkan. Secara umum, dari hasil pengukuran ini dapat disimpulkan bahwa aplikasi OVO belum sepenuhnya memenuhi standar kemudahan penggunaan yang ideal. Oleh karena itu, pengembang perlu melakukan pembenahan terhadap elemen-elemen antarmuka dan memberikan panduan yang lebih jelas untuk meningkatkan kenyamanan pengguna dalam mengakses fitur-fitur yang tersedia.

4. KESIMPULAN

Analisis terhadap tingkat usability aplikasi OVO dilakukan dengan mengimplementasikan metode System Usability Scale (SUS) melalui penyebaran kuesioner daring menggunakan platform *Google Form* kepada 50 responden, kemudian data yang sudah diambil dilakukan perhitungan sesuai dengan

ketentuan metode SUS. Hasil yang diperoleh dari perhitungan data memperoleh hasil dengan nilai rata-rata mencapai 66,6 yang termasuk dalam kategori “Poor” dan masuk dalam kategori “Marginal” untuk tingkat pengukuran *acceptability*.

Menurut hasil data kuesioner dari responden aplikasi OVO tidak konsisten atau tidak serasi, pengguna perlu melalui tahap pembiasaan terlebih dahulu dalam menggunakan atau mengoperasikan aplikasi tersebut. Saran dari peneliti untuk dapat melakukan perbaikan yang bisa difokuskan kepada aspek-aspek yang dinilai masih rumit dan membingungkan oleh pengguna OVO. Penelitian selanjutnya dapat melakukan analisis *usability* dengan menggunakan metode yang lain agar dapat menghasilkan pengukuran yang lebih maksimal dan spesifik.

Daftar Pustaka

- [1] F. Rosyad, D. Pramono, and K. C. Brata, “Analisis dan Perbaikan Usability Pada Aplikasi Ker Menggunakan Metode Usability Testing dan System Usability Scale (SUS),” 2020. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [2] D. A. Putri, “Pengujian Usability Aplikasi pada E-Wallet dengan Menggunakan Metode System Usability Scale,” *SMATIKA JURNAL*, vol. 12, no. 01, pp. 114–122, Jul. 2022, doi: 10.32664/smatika.v12i01.682.
- [3] Utami Annisa Retno, “Persepsi Penggunaan E-wallet OVO pada Generasi Z di Masa Pandemi Covid-19,” *MAMEN: Jurnal Manajemen*, vol. 1, no. 3, pp. 409–415, Jul. 2022, doi: 10.55123/mamen.v1i3.828.
- [4] W. Nugroho and D. D. Disetjui, “Evaluasi Kualitas Digital Payment OVO Berdasarkan Faktor Usability Standar ISO/IEC 9126,” *Journal Computer Science*, vol. 1, no. 1, 2022.
- [5] C. K. Wulandari and B. Prabowo, “Analisis Variabel-variabel yang Mempengaruhi Pembentukan Brand Loyalty pada E-Wallet OVO,” *J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains)*, vol. 8, no. 1, p. 281, Apr. 2023, doi: 10.33087/jmas.v8i1.984.
- [6] A. Putri1 and A. Dwi, “Evaluasi Usability Aplikasi BTN Mobile dengan Metode User Experience Questionnaire dan Heuristic Evaluation,” *JEISBI*, vol. 03, Nov. 2022.
- [7] C. Habibi and M. Fauzan, “Analisis Perilaku Penggunaan E-Wallet Aplikasi OVO Terhadap Perspektif Pelajar Tingkat Sekolah Menengah Atas di Lembang Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM),” vol. 17, no. 1, 2023, doi: 10.25134/nuansa.
- [8] H. R. Munandar, “Evaluasi User Experience (UX) Pada Aplikasi Ovo Dengan Metode System Usability Scale (SUS),” vol. 10, pp. 24–30, Jul. 2024.
- [9] U. Fariha *et al.*, “Evaluasi User Experience terhadap Aplikasi OVO menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ) Evaluation of User Experience for the OVOApplication using the User Experience Questionnaire (UEQ) Method,” 2024. [Online]. Available: <http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>
- [10] B. H. Harjono and N. Setiyawati, “Evaluasi Value Proposition Dan Perceived Value Aplikasi E-Wallet Menggunakan Ux Honeycomb, Ux Questionnaire, Dan System Usability Scale (Studi Kasus: Ovo, Dana, Dan Shopeepay),” *JIPi (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)*, vol. 7, no. 3, pp. 969–980, Aug. 2022, doi: 10.29100/jipi.v7i3.3159.
- [11] S. Ratnawati and Widhi Damar Anandito, “Analisis Usability Pada Aplikasi Mobile Banking BCA Menggunakan System Usability Scale (SUS),” *JURNAL PERANGKAT LUNAK*, vol. 6, no. 2, pp. 237–244, Jun. 2024, doi: 10.32520/jupel.v6i2.3285.
- [12] Wahyuningrum T, “*Buku Referensi Mengukur Usability Perangkat Lunak*,” 1st ed. Depublish (CV BUDI UTAMA), 2021.
- [13] Oktavian S D, R. Amalia, and J. Jenderal Ahmad Yani Palembang, “Analisis Aplikasi Agrosan Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS),” 2025.
- [14] F. Galuh Sembodo, G. Fadila Fitriana, and N. A. Prasetyo, “Evaluasi Usability Website Shopee Menggunakan System Usability Scale (SUS),” 2021. [Online]. Available: <http://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JAIC>
- [15] V. Alfilaeni, D. Krisbiantoro, and G. Setyaningsih, “Usability Evaluation of Tiket.com Application using System Usability Scale (SUS) Method,” *Oktober*, vol. 16, no. 3, pp. 27–39, 2024, doi: 10.22303/csrid.1.1.2022.01-10.

- [16] N. Huda, F. Habrizons, A. Satriawan, M. Iranda, and T. Pramuda, “Analisis Usability Testing Menggunakan Metode SUS (System Usability Scale) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Shopee,” *SIMKOM*, vol. 8, no. 2, pp. 208–220, Aug. 2023, doi: 10.51717/simkom.v8i2.158.
- [17] H. Al Rosyid, D. P. Rakhmadani, and S. D. Alika, “Evaluasi Usability pada Aplikasi OVO Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS),” *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, vol. 9, no. 6, p. 1808, Dec. 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i6.5073.
- [18] S. Nur Kholifah *et al.*, “Analisis Usability Pada Aplikasi Himfo Menggunakan Metode System Usability Scale (Sus) (Studi Kasus Himpunan Mahasiswa Teknik Informatika Unsika),” 2023.
- [19] I. Rachmawati and R. Setyadi, “Evaluasi Usability Pada Sistem Website Absensi Menggunakan Metode SUS,” *Journal of Information System Research (JOSH)*, vol. 4, no. 2, pp. 551–561, Jan. 2023, doi: 10.47065/josh.v4i2.2868.
- [20] N. F. Rokhmawati and A. B. Arifa, “Analisis User Interface (UI) pada BRIMO (BRI Mobile) menggunakan Pendekatan Metode Pengembangan System Usability Scale (SUS),” 2024.



ZONAsi: Jurnal Sistem Informasi

Is licensed under a [Creative Commons Attribution International \(CC BY-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)