

EVALUASI USER EXPERIENCE DENGAN MENGADAPTASI MECUE QUESTIONNAIRE PADA APLIKASI DANA DAN OVO PAYMENT

Andre Arianto¹, Ari Muzakir²

Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma

Email: ariantoa432@gmail.com¹, arimuzakir@binadarma.ac.id²

ABSTRACT

OVO and DANA is an application as service providers that facilitate the distribution of alternative online payments for all sorts of transactions online. The number of users of a product or application, of course does not guarantee the satisfaction of the user experience of an application. Framework meCUE Questionnaire which is a framework used in the evaluation process of a UX of a website or app. meCUE Questionnaire decent used on all types of assessment of the User experience on one or more of an interactive system as well as trusted to analogize a diverse product range as well as check out various changes to the design on the use of in a long time. This study aims to evaluate the user experience with the application by the method of meCUE questionnaire so we can understand what the user experience have been considered good or not, and of which aspects to give the user experience to the user. the questionnaire meCUE consists of 4 modules, namely Modules I (the perception of the product), Module II (emotion User), Module III (the consequences of use) and Module IV (overall evaluation) with the number 34 item of the statement before validation.

Keywords : *User Experince, Evaluation, meCUE Questionnaire*

ABSTRAK

OVO dan DANA merupakan aplikasi sebagai penyedia layanan yang memudahkan penyaluran alternatif pembayaran secara online untuk segala macam transaksi secara daring. Banyaknya pengguna sebuah produk atau aplikasi, tentu tidak menjamin kepuasan *user experience* dari sebuah aplikasi. *Framework meCUE Questionnaire* yaitu sebuah kerangka kerja yang digunakan dalam proses evaluasi suatu UX sebuah *website* atau aplikasi. meCUE Questionnaire layak digunakan pada seluruh jenis penilaian User experience terhadap satu atau beberapa sistem yang interaktif serta terpercaya untuk menganalogikan sebuah beragam produk serta memeriksa berbagai perubahan pengalaman terhadap desain pada penggunaan dalam waktu yang lama. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi user experience terhadap aplikasi tersebut dengan metode meCUE questionnaire agar dapat mengetahui apakah user experience telah dirasa baik atau tidak, dan dari aspek mana yang menyebabkan user experience dirasa masih kurang baik. meCUE questionnaire terdiri dari 4 modul, yakni Modul I (product perceptions), Modul II (user emotions), Modul III (consequences of use) dan Modul IV (overall evaluation) dengan jumlah 34 item pernyataan sebelum di validasi.

Kata kunci: *User Experince, Evaluasi, meCUE Questionnaire*

1. PENDAHULUAN

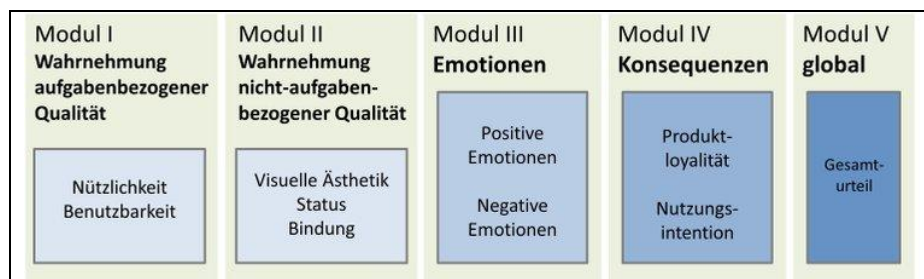
Di era digital ini dimana teknologi informasi yang semakin canggih dan perkembangan teknologi yang semakin cepat ini berdampak pada layanan suatu perusahaan. Semua perusahaan besar selalu berupaya memberikan kemudahan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi untuk pelayanan informasi yang sederhana dan cepat. Salah satu layanan yang diberikan oleh perusahaan adalah meluncurkan beberapa aplikasi mobile yang dapat membantu pengguna untuk melakukan transaksi dan memperoleh informasi dengan lebih mudah dan cepat.

Salah satu perubahan dalam kehidupan kita sehari-hari adalah sistem pembayaran, di mana arus kas tidak sebanyak sebelumnya. Pembayaran nontunai sudah banyak sekali digunakan oleh masyarakat umum untuk menyelesaikan suatu transaksi. Mulai dari kartu cek, kartu kredit, serta uang elektronik. aplikasi pembayaran melalui ponsel dan aplikasi lain yang dikeluarkan oleh lembaga keuangan dimanfaatkan untuk memfasilitasi transaksi bernilai tinggi tanpa kerumitan transaksi harian. Dengan munculnya metode pembayaran baru ini, banyak perusahaan besar seperti perusahaan jaringan terbesar di Indonesia Telkomsel dan Tcash bersaing untuk menciptakan system yang sama dan salah satu yang baru – baru ini muncul sebagai tawaran promosi menarik konsumen Indonesia adalah OVO dan DANA.

Pengalaman pengguna (UX) saat ini dipercaya menjadi kunci utama buat mengetahui sukses tidaknya suatu produk yang telah dipakai oleh hampir seluruh produk. Yang mana saat ini Pengembang & perancang berlomba-lomba berupaya membangun pengalaman positif dan menghindari terhadap kesan negatif pengguna yang mana bergantung dalam data majemuk representasi perspektif pengguna pada produk. Dalam mengumpulkan data tersebut, berbagai survei umum dibuat yang mencakup berbagai aspek UX (penilaian pengalaman pengguna menggunakan survei meCUE) [1].

2. METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode meCUE Questionnaire yang mana pada metode ini terdapat 10 kriteria, yaitu : *usefulness*, *usability*, *visual aesthetic*, *status*, *commitment* *positive emotions*, *negative emotions*, *intention to use*, *product loyalty* serta *overall evaluation* yang mana dapat diterapkan pada seluruh evaluasi user experience yang mana sesuai untuk memberikan informasi terkait dengan adanya perubahan jangka panjang [2].



Gambar 1. Struktur meCUE Questionnair

2.1 Alur Penelitian

Adapun alur penelitian yang penulis gunakan adalah :

- 1) Studi Literatur
Mengumpulkan beberapa data serta sumber-sumber, wawasan penelitian, dan pengetahuan mengenai permasalahan pada aplikasi yang akan di bahas.
- 2) Spesifikasi Kebutuhan Pengguna
Mencari tau dari sudut pandang pengguna mengenai aplikasi yang diteliti di aspek mana saja masih terasa kurang.

3) Perancangan Instrumen

Setelah melakukan studi literature dan spesifikasi pengguna maka dapat dibuat rancangan instrumen penelitian yang meliputi : penerjemahan instrumen meCUE Questionnaire kedalam Bahasa Indonesia serta uji validitas dan reliabilitas.

4) Pengambilan data

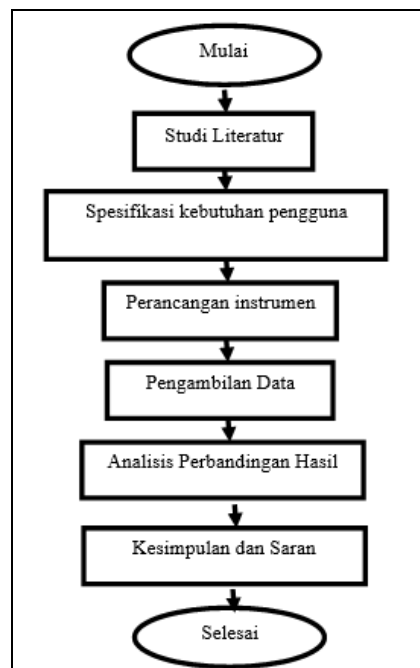
Melakuakn pengambilan data yaitu dengan cara menyebarkan kuesioner yang sudah di uji validitas dan reliabilitasnya pada 45 responden pada aplikasi OVO dan DANA.

5) Analisis Perbandingan Hasil

Setelah data didapatkan maka dilakukan perbandingan hasil kedua aplikasi tersebut untuk melihat diaspek mana keunggulan dan kekurangan aplikasi tersebut menurut pengguna.

6) Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dan saran dilakukan setelah semua tahap telah dilakukan, sehingga dapat memberikan jawaban atas permasalahan yang ada.



Gambar 2. Alur Penelitian

2. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahap ini menjelaskan tentang uji validitas dan reliabilitas dari tiap-tiap instrumen serta menjabarkan hasil evaluasi pada 45 responden tiap-tiap aplikasi yaitu DANA dan OVO sesuai dengan module meCUE Questionnaire.

3.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen tersebut valid agar bisa disebarkan untuk melakukan pengumpulan data [3]. Tujuan dari pada uji validitas ini ialah untuk mengetahui apakah

item-item pada kuesioner benar-benar mampu untuk dipakai dalam penelitian. Penelitian ini menggunakan jumlah responden diluar sample sebanyak 30 orang dan menggunakan *significant level* 5%. Jika nilai rHasil lebih besar dari nilai Rtabel maka item tersebut dianggap valid [4]. rTabel yang digunakan adalah sebesar 0.361 dan akan diolah dengan Microsoft excel menggunakan korelasi pearson. Hasil uji validitas aplikasi dana dan ovo dapat dilihat pada table dibawah.

. Tabel 1. Uji Validitas DANA *Perceptions of Qualities*

Item	Hasil	Ket
U.1	0.643	VALID
U.2	0.749	VALID
U.3	0.632	VALID
F.1	0.521	VALID
F.2	0.456	VALID
F.3	0.449	VALID
A.1	0.552	VALID
A.2	0.491	VALID
A.3	0.432	VALID
S.1	0.714	VALID
S.2	0.659	VALID
S.3	0.594	VALID
C.2	0.874	VALID
C.3	0.836	VALID

Tabel . Uji Validitas DANA User *Emotions*

Item	Hasil	Ket
PA.1	0.805	VALID
PA.2	0.681	VALID
PA.3	0.639	VALID
PD.2	0.642	VALID
ND.1	0.582	VALID
NA.2	0.526	VALID
NA.3	0.739	VALID

Tabel 3. Uji Validitas DANA *Consequence of Use*

Item	Hasil	Ket
IN.1	0.716	VALID
IN.2	0.809	VALID
L.1	0.885	VALID
L.2	0.685	VALID
L.3	0.715	VALID

Tabel 4. Uji Validitas OVO *Perceptions of Qualities*

Item	Hasil	Ket
U.1	0.706	VALID
U.2	0.672	VALID
U.3	0.775	VALID
F.1	0.553	VALID
F.2	0.565	VALID
F.3	0.599	VALID
A.1	0.708	VALID
A.2	0.573	VALID
A.3	0.483	VALID
S.2	0.573	VALID
S.3	0.568	VALID
C.2	0.631	VALID
C.3	0.728	VALID

Tabel 5. Uji Validitas OVO User *Emotions*

Item	Hasil	Ket
PA.1	0.597	VALID
PA.3	0.578	VALID
PD.2	0.502	VALID
ND.1	0.794	VALID
NA.2	0.737	VALID
NA.3	0.798	VALID

Tabel 6. Uji Validitas OVO *Consequence of Use*

Item	Hasil	Ket
IN.1	0.558	VALID
IN.2	0.861	VALID
L.1	0.692	VALID
L.2	0.686	VALID
L.3	0.810	VALID

Catatan :

F : *usefulness*
 U : *usability*
 A : *Visual aesthetic*
 S : *Status*
 C : *commitment*
 PA,PD : *Positive emotions*
 NA,ND : *Negative emotions*
 IN : *Intention to use*
 L : *Product loyalty*

Pada pengujian tiap-tiap module pada item pada table mendapatkan hasil yang valid sehingga kuesioner siap digunakan dalam pengumpulan data.

3.2 Uji Reliabilitas

Setelah melakukan uji validitas selanjutnya ialah melakukan uji reliabilitas, Uji reliabilitas dilakukan agar dapat mengetahui kuesioner benar-benar dapat dipercaya. Jikan nilai Cronbach alpha pada tiap modul bernilai > 0.70 maka kuesioner dianggap reliabel. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada table dibawah.

Tabel 7. Uji Reliabilitas DANA

Modul	Nilai Cronbach's Alpha	Ket
<i>perceptions of qualities</i>	0.877	Reliable
<i>user emotions</i>	0.776	Reliable
<i>consequence of use</i>	0.819	Reliable

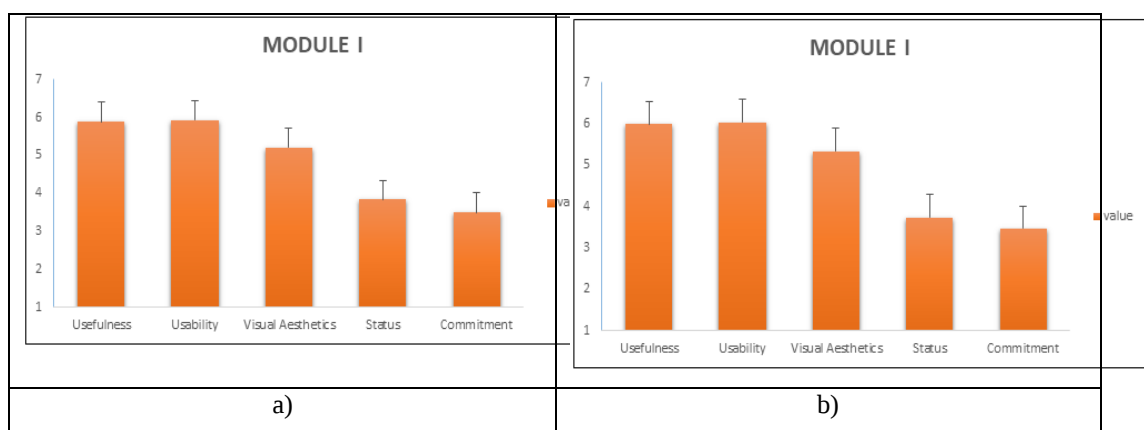
Tabel 8. Uji Reliabilitas OVO

Modul	Nilai Cronbach's Alpha	Ket
<i>perceptions of qualities</i>	0.868	Reliable
<i>user emotions</i>	0.760	Reliable
<i>consequence of use</i>	0.762	Reliable

3.3 Module

1) Module 1

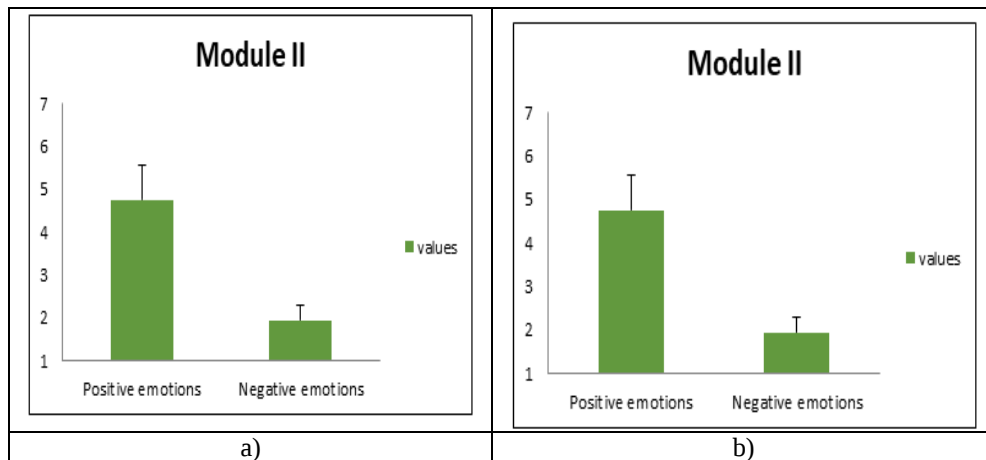
Module I memiliki 5 indikator yang berkaitan dengan *Product Perceptions*. Aplikasi dana mendapatkan nilai rata-rata *usefulness* 5.89 *usability* 5.93 *visual aesthetic* 5.20 *status* 3.84 *commitment* 3.40. Sedangkan aplikasi ovo mendapatkan nilai rata-rata *usefulness* 5.99 *usability* 6.04 *visual aesthetic* 5.34 *status* 3.74 *commitment* 3.47



Gambar 3. a) Module I Dana; b) Module I OVO

2) Module II

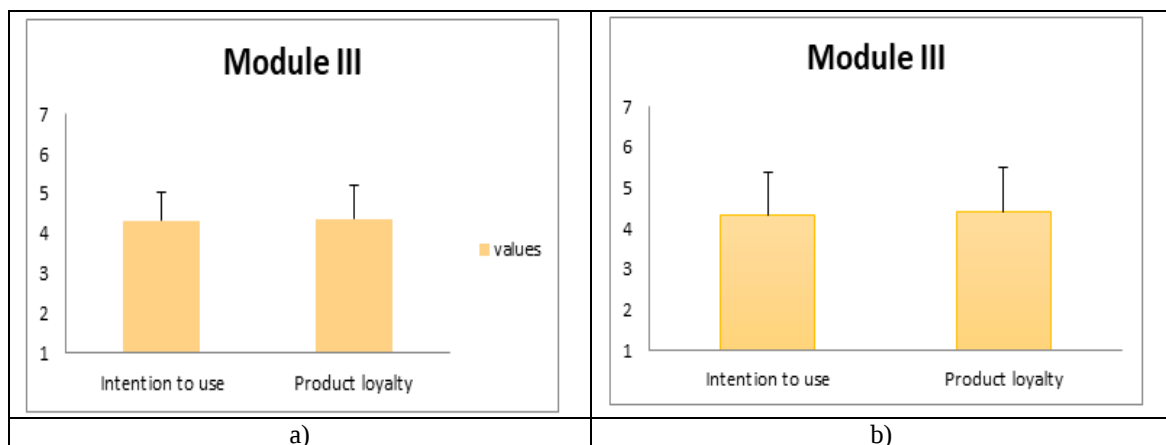
Module II ini merupakan module yang terkait dengan emosi pengguna. Aplikasi dana mendapatkan nilai rata-rata *positive emotions* 4.74 *negative emotions* 1.95. sedangkan aplikasi ovo *positive emotions* 4.94 *negative emotions* 1.91.



Gambar 4. a) Modul II Dana; b) Modul II OVO

3) *Module III*

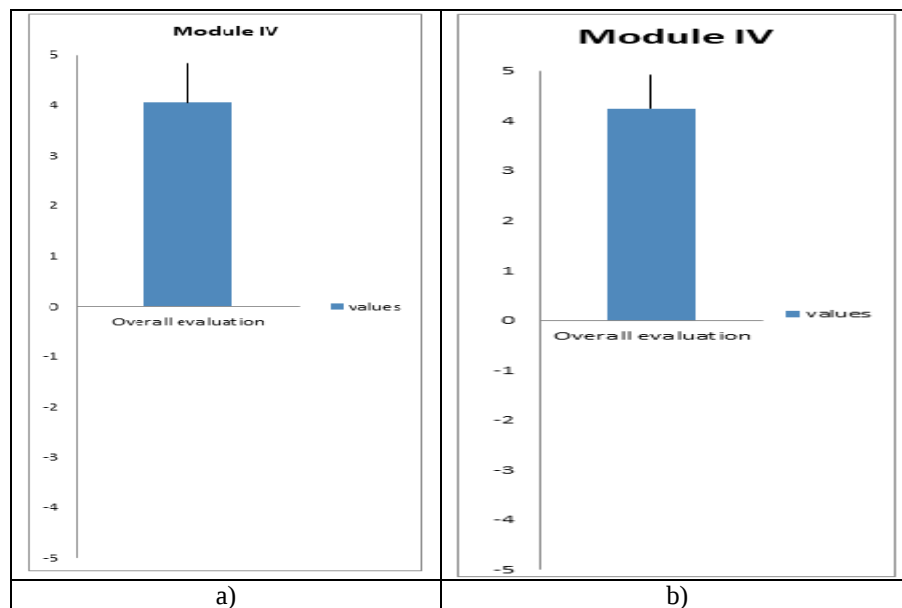
Module III merupakan module yang berkaitan dengan *consequence of use*. Aplikasi dana mendapatkan nilai rata – rata *intention of use* 4.33 *product loyalty* 4.36. sedangkan Aplikasi ovo mendapatkan nilai rata-rata *intention of use* 4.32 *product loyalty* 4.40



Gambar 5. a) Module III Dana; b) Module III OVO

4) *Module IV*

Module IV merupakan module yang berkaitan dengan keseluruhan evaluasi atau *overall evaluation*. Aplikasi dana mendapatkan nilai rata – rata keseluruhan 4.0. sedangkan Aplikasi ovo mendapatkan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4.2.



Gambar 6. a) Module IV DANA; b) Module IV OVO

3.4. Uji Coba

Hasil analisis dan perbandingan kedua aplikasi setelah melewati semua tahap dapat dilihat pada table 9 dibawah . dimana secara keseluruhan aplikasi ovo sedikit lebih baik dibandingkan aplikasi dana. Aplikasi ovo mendapat nilai keseluruhan 4.2 sedangkan aplikasi dana 4.0 .

Tabel 9. Hasil Perbandingan Aplikasi DANA dan OVO

Indikator	Nilai	
	Aplikasi DANA	Aplikasi OVO
Usefulness	5,89	5,99
Usability	5,93	6,04
Visual Aesthetics	5,20	5,34
Status	3,84	3,74
Commitment	3,50	3,47
Positive Emotions	4,74	4,96
Negative Emotions	1,95	1,91
Intention To Use	4,33	4,32
Product Loyalty	4,36	4,40
Keseluruhan	4,0	4,2

4. KESIMPULAN

Dari hasil evaluasi yang didapat serta pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa :

- 1) Untuk mendapatkan alat ukur evaluasi yang valid dan dapat dipercaya harus melalui beberapa uji terlebih dahulu yaitu uji validitas dan reabilitas.
- 2) Untuk tiap-tiap module pada aplikasi dana dan ovo yang mana aplikasi dana meraih nilai tertinggi pada module *usability* dengan nilai 5.93 dan ovo juga mendapat nilai tertinggi pada module *usability* 6.04. serta nilai terendah untuk kedua aplikasi ada pada *negative emotions* dana 1.95 ovo 1.91 .
- 3) Pada nilai rata-rata keseluruhan aplikasi dana 4.0 dan ovo 4.2 yang mana menunjukkan menurut responden pengalaman pengguna ovo sedikit lebih baik dari dana
- 4) Dibutuhkan metode evaluasi dan perseptif yang berbeda untuk melihat lebih jauh UX pada kedua aplikasi tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Anjasmara, R., 2019, 'Evaluasi User Experience Menggunakan meCUE Questionnaire (Studi Kasus Pada Aplikasi Traveloka Dan Pegipegi)', 9.
- [2] Minge, M., Thüning, M., Wagner, I. & Kuhr, C.V., 2017, 'The meCUE Questionnaire: A Modular Tool for Measuring User Experience', in M. Soares, C. Falcão & T.Z. Ahram (eds.), *Advances in Ergonomics Modeling, Usability & Special Populations*, Advances in Intelligent Systems and Computing., vol. 486, pp. 115–128, Springer International Publishing, Cham.
- [3] Sugiyono, p, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D – MPKK*, Bandung
- [4] Ghazali, I., 2009, *Ekonometrika: Teori, konsep dan aplikasi dengan SPSS 17.*, Semarang.