

## ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI E-WALLET DANA MENGGUNAKAN METODE SUS

Nurul Huda<sup>1</sup>, Daniel Adriano Tambunan<sup>2</sup>,  
Femas Satria<sup>3</sup>, Muhammad Rizki Bintang Putra<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4)</sup> Program Study Teknik Komputer Fakultas Sains Teknologi Universitas Bina Darma

Email : <sup>1</sup> nurul\_huda@binafarma.ac.id, <sup>2</sup> daniel\_tambunan18947@gmail.com, <sup>3</sup> femassatria1@gmail.com, <sup>4</sup> rizkibintang446@gmail.com

### INFO ARTIKEL

#### Riwayat Artikel :

Diterima : 30 Juni 2023

Disetujui : 20 Juli 2023

#### Kata Kunci :

Aplikasi DANA, System Usability Scale, Usability

### ABSTRAK

Aplikasi Dana adalah platform dompet digital yang didesain untuk menjadikan setiap transaksi dapat dilakukan secara non tunai, baik online atau offline. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui tingkat usability UI/UX pada aplikasi DANA menggunakan metode System Usability Scale. Hasil penelitian menunjukan bahwa aplikasi DANA memperoleh rata-rata nilai 72,41 dengan grade "B" yang menyatakan aplikasi DANA termasuk kategori "*Excellet*", dan memiliki tingkat *acceptable ranges* dengan kategori "Tinggi", yang disebabkan oleh kecilnya penilaian respond pada pertanyaan ganjil pada kuesioner yang menyatakan aplikasi DANA mudah digunakan, sedangkan untuk pertanyaan genap pada kuesioner menyatakan aplikasi DANA sulit digunakan. Sehingga aplikasi DANA perlu meningkatkan fungsi dari permakaian aplikasi DANA dan membuat tampilan aplikasi yang lebih mudah di mengerti.

### ARTICLE INFO

#### Article History :

Received : June 30, 2023

Accepted : July 20, 2023

#### Keywords:

DANA application, System Usability Scale, Usability

### ABSTRACT

*DANA application is a digital wallet platform designed to make transaction possible in a non-cash manner, whether online or offline. This study was used to determine the lvl of UI/UX usability in the DANA application using the System Usability Scale Method. The results in the DANA application obtained an average score of 72,41 with grade "B" which stated that the DANA application was in the "*Excellet*" category, and had acceptable ranges in the "*High*" category, which was caused by the small number of responses to odd questions on the questionnaire stating the application DANA is easy to use, while the even questions on the questionnaire state that the DANA application is difficult to use. So that the DANA application needs to improve the function of using the DANA application and make the application display easier to understand.*

## 1. PENDAHULUAN

Di Era globalisasi saat ini teknologi informasi berkembang dengan sangat pesat. Permanaan informasi digunakan oleh manusia untuk menunjang kegiatan di berbagai jenis bidang tak terkecuali dalam bidang transaksi. Kemampuan teknologi informasi yang memudahkan dalam penyimpanan data secara cepat dan efisien serta dapat melakukan pengaksesan dimanapun dan kapanpun yang memunculkan adanya industri *Financial Technology* atau *Fintech*. Di sisi lain, selama masa pandemic, ada beberapa sedikit perubahan karena COVID-19. Misalnya dari aktivitas offline ke online. Perubahan dari aktivitas offline perbankan (*e-banking*, *E-SMS banking*), transaksi online, atau keuangan dengan maraknya penggunaan aplikasi *fintech*. Salah satu aplikasi jasa keuangan online yang sedang ramai digunakan adalah aplikasi DANA. Aplikasi DANA merupakan salah satu platform yang digunakan sebagai media transaksi dalam melakukan pembayaran elektronik atau secara digital yang di dalamnya terdapat saldo DANA *Cash*, dimana pengguna dapat mengoperasikan sepenuhnya aplikasi tersebut melalui ponsel saluler. DANA *Cash* sendiri adalah sejumlah uang atau dana berupa uang elektronik (*e-money*) yang dapat di akses melalui aplikasi DANA yang dapat digunakan untuk berbagai macam transaksi keuangan, seperti pembayaran diberbagai *Merchant* rekanan, isi ulang (top up) dan pengecekan saldo. Berdasarkan data dari Google Playstore aplikasi DANA mengalami penurunan rating dikarenakan sering terjadi error sehingga banyak pengguna yang memberikan keluhan pada review di Google Playstore seperti keluhan pengguna DANA mengenai limit transaksi, pengguna juga mengeluhan mengenai batas fitur, dan mengeluhkan kinerja yang lambat dari aplikasi DANA, tingkat keamanan yang rendah.

*System Usability Scale* pertama kali diciptakan oleh John Brooke pada tahun 1986. Hingga saat ini, *SUS* telah umum digunakan untuk menguji kebergunaan

berbagai teknologi, dari *software* hingga *hardware*. Perlu diingat, nilai *SUS* bukanlah nilai mutlak dari kebergunaan suatu sistem, akan tetapi sebuah nilai yang kebergunaan yang dirasakan oleh pengguna. Hasil dari *SUS* dapat digunakan untuk membandingkan tingkat kebergunaan dari desain-desain yang berbeda. Kuesioner *SUS* terdiri dari 10 pernyataan dengan 5 pilihan tanggapan. Setelah mendapatkan hasil kuesioner, dilakukan kalkulasi untuk mendapatkan nilai akhir *SUS*. Nilai yang berupa angka dalam skala 0-100 ini akan merepresentasikan tingkat kebergunaan pada sistem yang diuji. Namun, skala tersebut tidak setara dengan persentase, sehingga (contohnya) nilai 65 pada *SUS* tidak sama dengan 65%, akan tetapi lebih ke 41%. Sesuai dengan permasalahan tersebut diperlukan adanya evaluasi *Usability* pada aplikasi DANA agar dapat mengetahui kelayakan sistem, apakah aplikasi DANA mudah digunakan oleh pengguna, seberapa cepat pengguna dapat dengan mudah memahami dan menggunakan aplikasi, apakah pengguna masih banyak mengalami kendala atau kesulitan dalam menggunakan aplikasi tersebut. Pengujian *Usability* dapat dilakukan pada perangkat lunak yang kecil maupun besar dan multiplatform seperti berbasis *web*, *desktop*, maupun *mobile*. Fokus dari pengujian *Usability* adalah pengguna mendapatkan kemudahan dalam menggunakan perangkat lunak.

Pada penelitian Neurosensum (Hillal Al Rosyid, Diovianto Putra Rakhmadani, Shintia Dwin Alika, 2022) membahas tentang banyaknya pengguna yang mengunduh aplikasi DANA dilihat dari peringkat kedudukan DANA pada *play store* dan *apps stor*, hal ini yang membuat berbagai macam pertanyaan yaitu seberapa banyak nilai atau *value* kah yang di rasakan pengguna pada sikap terhadap perilaku setiap individu sehingga percaya dan akhirnya menggunakan DANA sebagai layanan aplikasi *mobile payment* layanan DANA yang bisa digunakan untuk melakukan apa saja, serta dengan menggunakan DANA ada beberapa pengguna yang merasa puas dengan layanan DANA.

Dengan munculnya permasalahan diatas, perlu adanya evaluasi usability pada aplikasi DANA. Pada penelitian ini di lakukan evaluasi dengan menggunakan metode *SUS* (*System Usability Scale*). Tujuan di gunakkannya metode *SUS* yaitu untuk menilai apakah aplikasi yang disediakan telah memiliki nilai kebergunaan bagi pengguna maka perlu dilakukan evaluasi pandangan pengguna untuk mengukur tingkat kebergunaan. Teknik pengujian *Usability* dapat digunakan dalam melakukan evaluasi berdasarkan pandangan pengguna, karena *Usability* merupakan teknik pengujian yang dilakukan sesuai dengan pengalaman pengguna terhadap sebuah sistem. Pengujian dengan teknik *Usability* berfokus pada penilaian tingkat kebergunaan sistem yang disediakan, *System Usability Scale* sendiri memiliki kelebihan yaitu: “(1) proses evaluasi lebih mudah dimengerti oleh responden, (2) menggambarkan hasil yang maksimal dengan melibatkan sample yang sedikit, dan (3) dapat dilihat dengan jelas antara aplikasi yang dapat dan tidak dapat digunakan”. Menurut Sauro (Hillal Al Rosyid, Diovianto Putra Rakhmadani, Shintia Dwi Alika,2020) *SUS* juga memiliki instrument yang jelas pada cara penghitungan untuk melakukan evaluasi sebuah aplikasi. Dengan demikian nilai evaluasi yang dihasilkan memiliki nilai benar dan dapat dipertanggungjawabkan.

Permasalahan dilakukan untuk memperoleh topic permasalahan yang di angkat sebagai topic penelitian. Dalam perumusan masalah didapatkan yaitu keluhan dari beberapa pengguna DANA dan bagaimana mengevaluasi *Usability* dompet digital DANA dengan menggunakan *System Usability Scale* (*SUS*) untuk mengukur tingkat kelayakan sistem.

Tujuan dari value proposition ini juga berbagai strategi untuk meyakinkan pengguna menggunakan brand yang ditawarkan, karena sifat dari kebutuhan dan pengalaman pengguna yang dinamis.

## 2. METODE

- a. System Usability Scale (*SUS*) merupakan kuesioner yang dapat digunakan untuk mengukur usability sistem komputer menurut sudut pandang subjektif pengguna (Brooke, 2013). *SUS* dikembangkan oleh John Brooke sejak

1986. Hingga saat ini, *SUS* banyak digunakan untuk mengukur usability dan menunjukkan beberapa keunggulan, antara lain: (1) *SUS* dapat digunakan dengan mudah, karena hasilnya berupa skor 0–100 (Brooke, 1996); (2) *SUS* sangat mudah digunakan, tidak membutuhkan perhitungan yang rumit (Bangor et al., 2009); (3) *SUS* tersedia secara gratis, tidak membutuhkan biaya tambahan (Garcia, 2013); dan (4) *SUS* terbukti valid dan reliable, walau dengan ukuran sampel yang kecil (Tullis and Stetson, 2004; Brook, 2013). *SUS* berupa kuesioner yang terdiri dari 10 item pertanyaan (Brooke, 1996) seperti ditunjukkan pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Instrumen Pertanyaan *SUS*

| NO | Pertanyaan   | Skala |
|----|--|-------|
| 1  | Saya pikir, saya ingin memakai "DANA" lebih sering   | 1-5   |
| 2  | Menurut saya sulit menjalankan aplikasi DANA   | 1-5   |
| 3  | Saya merasa aplikasi DANA tidak sukar dipakai  | 1-5   |
| 4  | Saya memerlukan pertolongan orang lain atau teknisi disaat memakai aplikasi DANA                   | 1-5   |
| 5  | Saya merasa aplikasi DANA memiliki fitur-fitur yang beroperasi dengan seharusnya                   | 1-5   |
| 6  | Saya merasa adanya ketidaksesuaian (tidak konstan) pada aplikasi DANA                              | 1-5   |
| 7  | Saya merasa pengguna lain akan mengerti bagaimana memakai aplikasi DANA dengan cepat               | 1-5   |
| 8  | Saya merasa memusingkan (tidak praktis digunakan) dalam penggunaan aplikasi DANA                   | 1-5   |
| 9  | Saya merasa tidak ada halangan (dapat mengoperasikan secara mudah) dalam menggunakan aplikasi DANA | 1-5   |
| 10 | Saya perlu mempelajari aplikasi DANA (membiasakan diri sebelumnya) untuk dapat menggunakannya      | 1-5   |

Kuesioner SUS menggunakan 5 poin skala *Likert*. Responden diminta untuk memberikan penilaian “Sangat Tidak Setuju”, “Tidak Setuju”, “Ragragu”, “Setuju”, “Sangat Setuju” atas 10 item pernyataan SUS sesuai dengan penilaian subyektifnya. Jika responden merasa tidak menemukan skala respon yang tepat, responden harus mengisi titik tengah skala pengujian (Brooke, 1996).

Setiap item pernyataan memiliki skor kontribusi. Setiap skor kontribusi item akan berkisar antara 0 hingga 4. Untuk item 1,3,5,7, dan 9 skor kontribusinya adalah posisi skala dikurangi 1. Untuk item 2,4,6,8, dan 10, skor kontribusinya adalah 5 dikurangi posisi skala. Kalikan jumlah skor kontribusi dengan 2.5 untuk mendapatkan nilai keseluruhan system usability. Skor SUS berkisar dari 0 hingga 100 (Brooke, 1996). Berikut rumus perhitungan skor SUS:

$$\text{Skor SUS} = ((A_1 - 1) + (5 - A_2) + (A_3 - 1) + (5 - A_4) + (A_5 - 1) + (5 - A_6) + (A_7 - 1) + (5 - A_8) + (A_9 - 1) + (5 - A_{10})) * 2.5$$

Skor SUS keseluruhan diperoleh dari rata-rata skor SUS individual. Kuesioner disebarluaskan melalui link kepada pengguna aplikasi DANA dan kuesioner ini Kuesioner diisi secara online menggunakan Google Form dan/atau diisi secara manual. Kuesioner disebarluaskan selama 2 minggu mulai tanggal 10 Juni 2023 .

- b. Berdasarkan hasil dari pengolahan data, akan ditarik kesimpulan menggambarkan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi DANA, dimana hasil perhitungan akhir yang sudah diperoleh diinterpretasikan dalam kategori skala *grade* yang dijabarkan pada tabel 3, dan kategori *Net Promoter Score* (NPS) berdasarkan ketentuan SUS pada tabel 4 di bawah ini :

| Skor         | Grade | Kategori         |
|--------------|-------|------------------|
| >=86         | A     | Best Imaginable  |
| >=72 dan <86 | B     | Excellent        |
| >=52 dan <72 | C     | Good             |
| >=38 dan <52 | D     | Oke/Fair         |
| >=25 dan <38 | E     | Poor             |
| <25          | F     | Worst Imaginable |

Tabel 4. Net Promoter Score

| Acceptability       | Range  |
|---------------------|--------|
| Acceptable (Tinggi) | 62-100 |
| Acceptable(Rendah)  | 49-61  |
| Not Acceptable      | 0-48   |

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Karakter Responden

Responden dengan jumlah sebanyak 118 digolongkan kedalam karakteristik berdasarkan jenis kelamin, usia, dan intensitas pengguna aplikasi, sebagai berikut:

##### A.a) Jenis Kelamin

Diperoleh hasil dari 118 responden, jenis kelamin Pria lebih unggul sebanyak 59,3%, sedangkan Wanita memperoleh presentase 40,7%.

##### A.b) Usia

Didapatkan dari 118 responden, diperoleh responden yang berada pada usia dibawah 15 tahun sebanyak 1,7%, responden yang berusia 15-25 tahun berjumlah 75,4%, Kemudian disusul dengan responden dengan 26-40 tahun berjumlah 21,2%, dan responden dengan umur > 40 berjumlah 1,7%.

##### A.c) Intensitas Penggunaan Aplikasi

Hasil data juga menunjukkan paling banyak responden menggunakan aplikasi 1 kali dalam satu minggu sebanyak 23,7%, 27,1% yang lain menggunakan aplikasi DANA sebanyak 2-3 kali dalam satu minggu, responden dengan

Tabel 3. Interpretasi Hasil Skor SUS

presentase 26,3% menggunakan aplikasi 3-4 kali dalam satu minggu, serta sebanyak 22,9% responden menggunakan aplikasi DANA lebih dari 5 kali dalam satu minggu.

Hasil dari data ini menunjukan bahwa sebagian besar pengguna aplikasi DANA didominasi oleh jenis kelamin Pria, paling banyak pengguna berusia 15-25 tahun, serta internstas penggunaan aplikasi DANA paling banyak adalah 2-3 kali dalam satu minggu, hasil karakteristik dari responden dapat diamati lebih lengkap pada tabel 5 berikut :

**Tabel 5.** Karakteristik Responden

| Karakteristik | Kategori | Persentase (%) |
|---------------|----------|----------------|
| Jenis Kelamin | Pria     | 59,3           |
|               | Wanita   | 40,7           |
| Usia (Tahun)  | <15      | 1,7            |
|               | 15-25    | 75,4           |
|               | 25-40    | 21,2           |
|               | >40      | 1,7            |
| Intensitas    | 1x       | 23,7           |
| Penggunaan    | 2-3x     | 27,1           |
| (dalam satu   | 3-4x     | 26,3           |
| minggu)       | >5       | 22,9           |

#### B. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

##### B.a) Uji Validitas

Diketahui sepuluh pertanyaan yang ada pada instrument yang telah di tanggapi oleh 118 responden tergolong valid sebab hasil uji menunjukkan  $r$  hitung  $> 0,1793$  yang merupakan nilai dari  $r$  tabel menggunakan taraf signifikansi 5, yang ditunjukkan pada tabel 6 :

**Tabel 6.** Hasil Uji Validitas

| Pertanyaan | R Hitung | R Tabel | Keterangan |
|------------|----------|---------|------------|
| 1          | .473     | .1793   |            |
| 2          | .498     | .1793   |            |
| 3          | .651     | .1793   |            |
| 4          | .662     | .1793   |            |
| 5          | .685     | .1793   | Valid      |

|    |      |       |
|----|------|-------|
| 6  | .589 | .1793 |
| 7  | .653 | .1793 |
| 8  | .526 | .1793 |
| 9  | .752 | .1793 |
| 10 | .430 | .1793 |

##### B.b) Uji Reliabilitas

Diperoleh hasil Cronbach's Alpha dari sepuluh pertanyaan pada kuesioner sebesar 0,794. Sehingga termasuk dalam kategori reliabel yang mengartikan pertanyaan yang ada pada penelitian ini dapat diandalkan dan konsisten.

**Tabel 7.** Uji Reliabilitas

| Cronbach's Alpha | Jumlah Item | Keterangan |
|------------------|-------------|------------|
| .794             | 10          | Reliabel   |

#### C. Analisis Skor SUS

Berikut perhitungan yang didapat dari seluruh penilaian skor yang telah diberikan oleh 118 responden dengan rumus SUS, digambarkan dalam tabel 8 berikut :

**Tabel 8.** Hasil Skor SUS

| Res | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1   | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3  |
| 2   | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4  |
| 3   | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3  |
| 4   | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3  |
| 5   | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 0  |
| 6   | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3  |
| 7   | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2  |
| 8   | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 0 | 4 | 3 | 4 | 0  |
| 9   | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2  |
| 10  | 0 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4  |
| 11  | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 0  |
| 12  | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2  |
| 13  | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1  |
| 14  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 2 | 1  |
| 15  | 4 | 0 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2  |
| 16  | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1  |
| 17  | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0 | 4 | 4  |
| 18  | 2 | 3 | 3 | 0 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1  |
| 19  | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 0  |
| 20  | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1  |
| 21  | 4 | 0 | 4 | 0 | 3 | 0 | 4 | 0 | 4 | 0  |
| 22  | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  |
| 23  | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3  |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 25 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 0 |
| 26 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 1 |
| 28 | 0 | 4 | 4 | 4 | 3 | 0 | 4 | 0 | 0 | 3 |
| 29 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 |
| 30 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 32 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 33 | 2 | 4 | 0 | 4 | 0 | 2 | 2 | 4 | 2 | 0 |
| 34 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 4 | 1 |
| 35 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 |
| 36 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 |
| 37 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 39 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0 | 4 | 4 |
| 40 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 41 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 42 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 43 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 |
| 45 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 46 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 47 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 48 | 1 | 0 | 4 | 3 | 2 | 3 | 0 | 4 | 4 | 0 |
| 49 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 50 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 51 | 4 | 0 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 52 | 4 | 0 | 4 | 4 | 0 | 4 | 0 | 4 | 0 | 4 |
| 53 | 4 | 0 | 4 | 0 | 1 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 |
| 54 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 55 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 56 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 57 | 2 | 1 | 4 | 1 | 4 | 2 | 3 | 0 | 4 | 0 |
| 58 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 60 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 62 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 63 | 4 | 4 | 3 | 0 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 |
| 64 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 |
| 65 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 0 | 4 | 3 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 67 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 0 |
| 68 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 70 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 71 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| 72 | 2 | 1 | 0 | 2 | 1 | 4 | 4 | 1 | 1 | 3 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 73  | 3 | 2 | 0 | 2 | 0 | 3 | 3 | 4 | 0 | 1 |
| 74  | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 0 | 2 | 0 | 4 |
| 75  | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 1 | 1 | 3 |
| 76  | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| 77  | 1 | 3 | 2 | 4 | 0 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| 78  | 2 | 4 | 0 | 2 | 0 | 3 | 0 | 3 | 1 | 2 |
| 79  | 2 | 4 | 0 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 80  | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 0 | 4 |
| 81  | 3 | 3 | 2 | 3 | 0 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 |
| 82  | 0 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 4 | 0 | 3 |
| 83  | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 84  | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 85  | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| 86  | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 87  | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 88  | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 89  | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 |
| 90  | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 91  | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 92  | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 93  | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 94  | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 |
| 95  | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 |
| 96  | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 97  | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 98  | 2 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| 99  | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 100 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 101 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 102 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 103 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 104 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 105 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 106 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 107 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 108 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 109 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 110 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 111 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 112 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| 113 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 114 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 |
| 115 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 116 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 117 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 118 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0 |

Untuk mengetahui kelayakan dari aplikasi DANA maka dilakukan uji kelayakkan melalui

instrument kuesioner yang sudah dibagikan. Hasil yang di peroleh dari 118 responden pengguna aplikasi DANA Diperoleh jumlah perhitungan skor SUS adalah sebesar 8545, kemudian dicari nilai rata-rata SUS menggunakan persamaan 2, sebagai berikut :

$$x = \frac{\sum x}{n}$$

$$x = \frac{8545}{118}$$

$$x = 72,41$$

Didapati nilai rata-rata SUS sebesar 72,41. Dapat disimpulkan bahwa hasil tersebut diinterpretasikan dalam interpretasi SUS termasuk dalam skala *grade B*, sehingga pada kategori *adjective rating* diperoleh bahwa aplikasi DANA termasuk kedalam kategori Excellent. Pada kategori *acceptable ranges*, aplikasi DANA masuk kedalam kategori *acceptable* (Tinggi).

#### 4. PENUTUP

##### Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini yang menunjukkan bahwa pengguna aplikasi DANA yang berdomisili di Kota Palembang didominasi dengan jenis kelamin Pria, dan mayoritas pengguna berusia 15 sampai 25 tahun, dan intensitas penggunaan aplikasi paling banyak adalah 2-3 kali dalam satu minggu. Hasil evaluasi *user experience* dengan menerapkan *System Usability Scale* (SUS) untuk metodenya, menunjukkan hasil rata-rata skor SUS sebesar 72,41, sehingga tergolong dalam *grade C* yang menyatakan aplikasi DANA termasuk dalam kategori *good*, dan memiliki tingkat *acceptable* dengan kategori "Rendah", hal ini disebabkan penilaian responden pada pernyataan tiga kuesioner yaitu "saya merasa aplikasi DANA tidak sukar (mudah) dipakai" memperoleh beberapa nilai yang rendah yang menyatakan *statement* "tidak setuju". Adapun jawaban dari responden menyatakan beberapa rute pemakaian yang tidak berfungsi secara instan dan rute pemakaian yang kurang efisien, serta responden merasa kurang mengerti dalam menggunakan

fitur aplikasi. Sehingga dari penjelasan tersebut, aplikasi DANA perlu meningkatkan fungsi dari rute pemakaian aplikasinya dan membuat tampilan fitur aplikasi yang lebih mudah dimengerti, dimana dengan meningkatkan aspek yang telah disebutkan sebelumnya, diharapkan dapat meningkatkan perolehan *grade* kearah *best imaginable* dan meningkatkan tingkat *acceptable* yang sebelumnya berkategori "tinggi" menjadi lebih tinggi lagi dari nilainya .

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

- Beyond the NPS: Measuring perceived usability with the SUS, NASA-TLX, and the single ease question after tasks and usability tests. (n.d.). Nielsen Norman Group. <https://www.nngroup.com/articles/measuring-perceived-usability/> Sujimat,
- Harjono, B. H., & Setiyawati, N. (2022). 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)*, 7(3), 969-980. <https://doi.org/10.29100/jipi.v7i3.3159>,
- J. Brooke, "SUS: A 'Quick and Dirty' Usability Scale," 2020. doi: 10.1201/9781498710411-35. (1996). SUS: A 'Quick and dirty' usability scale. Usability Evaluation In Industry, 207-212. <https://doi.org/10.1201/9781498710411-35>
- Johana, A. (2021, 23). *Applikasi DANA: Kegunaan, Kelebihan, Cara daftar, Dan Pakai*. Qoala Indonesia. <https://www.qoala.app/id/blog/brita/apa-itu-aplikasi-dana/>
- Ningtyas, N. A., & Meiriza, A. (2023). Penerapan Metode system usability scale Dalam Mengevaluasi user experience Aplikasi DANA. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 10(2),667. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v10i2.6083>,
- Ramadhan, D. W.(2019). Pengujian usability website time EXCELINDO MENGGUNAKAN system usability scale (Sus) (STUDI KASUS: Website time EXCELINDO). *JIPI (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)*,

- 4(2), 139.  
<https://doi.org/10.29100/jipi.v4i2.977>,
- Sauro, J. (2022, September 5). Measuring usability with the system usability scale (SUS). MeasuringU – UX Research and Software. <https://measuringu.com/sus/>,
- T, W. (2021, August 16). SUS calculator. UIUX Trend. <https://uiuxtrend.com/sus-calculator/Komputer>, 10(2), 667. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v10i2.6083>,
- What is usability testing? (n.d.). The Interaction Design Foundation. <https://www.interaction-design.org/literature/topics/usability-testing>