

Analisis System Usability Scale dalam Evaluasi User Experience Aplikasi Dana

Oleh:

Famrotul Fuaida

Bayu Hari Prasojo, S.Si., M.Pd.

Bisnis Digital

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Desember, 2025

Pendahuluan

- E-wallet menjadi salah satu produk fintech yang paling banyak digunakan untuk berbagai jenis transaksi, seperti pembayaran, pembelian pulsa, tagihan, dan cicilan.
- Pengalaman pengguna yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga berdampak pada daya saing aplikasi.
- Evaluasi pengalaman pengguna berperan untuk memahami lebih lanjut mengenai bagaimana pengguna berinteraksi dengan aplikasi dan mengidentifikasi kelemahan atau area yang memerlukan perbaikan

Masalah Penelitian & Research Gap

- Aplikasi Dana mendapatkan beragam ulasan, baik positif maupun negatif, yang mencerminkan adanya perbedaan pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut.
- Diperlukan evaluasi usability secara sistematis dan kuantitatif untuk mengetahui tingkat usability dan learnability.
- Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa tingkat usability aplikasi digital di Indonesia masih bervariasi seperti aplikasi PermataMobile X mendapat rata-rata SUS 70,1 sementara aplikasi Gopay mendapat Rata-rata skor SUS sebesar 26

Rumusan masalah, tujuan penelitian

Rumusan Masalah

- bagaimana analisis metode sistem usability scale dapat mengevaluasi tingkat kegunaan aplikasi berdasarkan kepuasan pengguna sehingga dapat menghasilkan saran rekomendasi bagi pengembang aplikasi Dana

Tujuan Penelitian

- penelitian ini bertujuan dalam menganalisis hal-hal yang terkait dengan evaluasi pengalaman pengguna dari aplikasi Dana dengan menggunakan metode System Usability Scale (SUS) sehingga dapat menghasilkan evaluasi dan rekomendasi strategis bagi pengembang aplikasi Dana

Kajian teori

- **User Experience**

keseluruhan proses interaksi dari pengguna terhadap suatu produk atau layanan serta tanggapan yang muncul dari pengalaman tersebut.

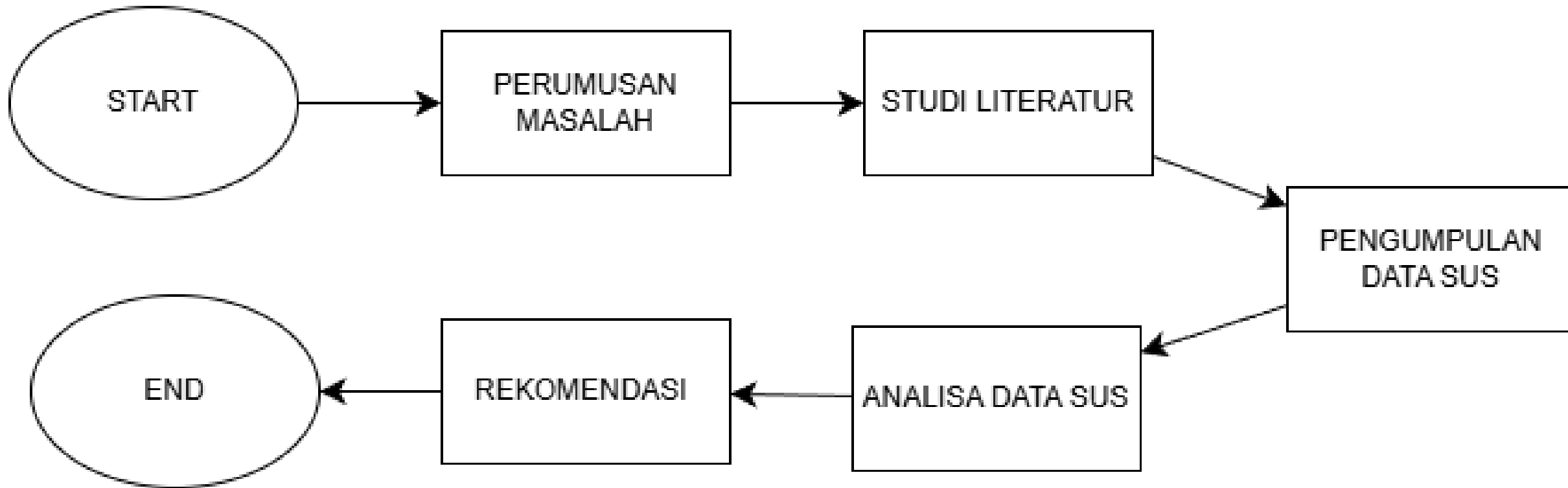
- **Usability**

sejauh mana suatu produk atau jasa dapat digunakan oleh pengguna untuk mencapai tujuan efektivitas (*effectiveness*), efisiensi (*efficiency*), dan kepuasan (*satisfaction*)

- **Kepuasan pengguna**

tingkat kesesuaian antara harapan individu dengan hasil atau umpan balik yang diperoleh dari penggunaan suatu sistem informasi

Kerangka berpikir penelitian



METODE

- Populasi: 170 juta pengguna pada tahun 2023

- Sampel:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

- Pengumpulan data:

Kuesioner SUS skala likert (1-5)

n = besaran sampel

N = besaran populasi

e = nilai batas presisi yang diinginkan (batas persentase ketidakakuratan yang dapat ditoleransi karena kesalahan pengambilan sampel).

$$n = \frac{170.000.000}{1 + 170.000.000 \cdot 0,1^2}$$

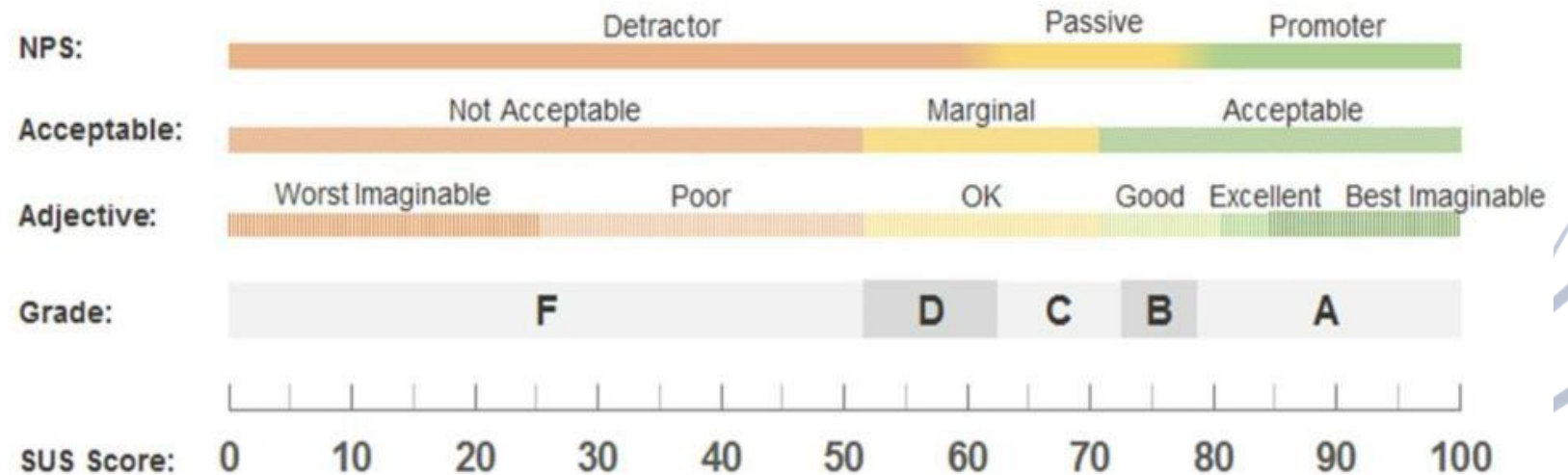
n = 99,99

- Tahap analisis: uji validitas, uji reliabilitas, pengujian SUS, analisis hasil skor SUS (aspek learnability dan usability)

$$\text{SUS Score} = (S_1 - 1) + (5 - S_2) + (S_3 - 1) + (5 - S_4) + (S_5 - 1) + (5 - S_6) + (S_7 - 1) + (5 - S_8) + (S_9 - 1) + (5 - S_{10}) * 2.5$$

METODE

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



Uji validitas & Reliabilitas

=== OUTPUT: HASIL UJI VALIDITAS ===

	Indikator	N	R-Hitung	Sig	R-Tabel	Status
	(Q1) Saya berpikir akan menggunakan sistem ini lagi	153	0.419	0.0	0.159	VALID
	(Q2) Saya merasa sistem ini rumit untuk digunakan	153	0.327	0.0	0.159	VALID
	(Q3) Saya merasa sistem ini mudah digunakan	153	0.336	0.0	0.159	VALID
(Q4)	Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi dalam menggunakan sistem ini	153	0.417	0.0	0.159	VALID
	(Q5) Saya merasa fitur-fitur sistem ini berjalan dengan semestinya	153	0.364	0.0	0.159	VALID
(Q6)	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi pada system ini)	153	0.347	0.0	0.159	VALID
(Q7)	Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan sistem ini dengan cepat	153	0.357	0.0	0.159	VALID
	(Q8) Saya merasa sistem ini membingungkan	153	0.361	0.0	0.159	VALID
	(Q9) Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan sistem ini	153	0.366	0.0	0.159	VALID
(Q10)	Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan sistem ini	153	0.467	0.0	0.159	VALID

=== OUTPUT: HASIL UJI RELIABILITAS ===

Metode	N_terpakai	Alpha	Status(>0.60)
Tanpa reverse	153	0.717	RELIABEL
Reverse item genap	153	0.616	RELIABEL

Uji validitas & Reliabilitas

=== OUTPUT: HASIL UJI VALIDITAS ===

	Indikator	N	R-Hitung	Sig	R-Tabel	Status
	(Q1) Saya berpikir akan menggunakan sistem ini lagi	153	0.419	0.0	0.159	VALID
	(Q2) Saya merasa sistem ini rumit untuk digunakan	153	0.327	0.0	0.159	VALID
	(Q3) Saya merasa sistem ini mudah digunakan	153	0.336	0.0	0.159	VALID
(Q4)	Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi dalam menggunakan sistem ini	153	0.417	0.0	0.159	VALID
	(Q5) Saya merasa fitur-fitur sistem ini berjalan dengan semestinya	153	0.364	0.0	0.159	VALID
(Q6)	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi pada system ini)	153	0.347	0.0	0.159	VALID
(Q7)	Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan sistem ini dengan cepat	153	0.357	0.0	0.159	VALID
	(Q8) Saya merasa sistem ini membingungkan	153	0.361	0.0	0.159	VALID
	(Q9) Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan sistem ini	153	0.366	0.0	0.159	VALID
(Q10)	Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan sistem ini	153	0.467	0.0	0.159	VALID

=== OUTPUT: HASIL UJI RELIABILITAS ===

Metode	N_terpakai	Alpha	Status(>0.60)
Tanpa reverse	153	0.717	RELIABEL
Reverse item genap	153	0.616	RELIABEL

Pengujian SUS

Tab_Q1	Tab_Q2	Tab_Q3	Tab_Q4	Tab_Q5	Tab_Q6	Tab_Q7	Tab_Q8	Tab_Q9	Tab_Q10	SUS_Total_0_40	SUS_Score_0_100
4	3	4	4	3	3	3	4	4	1	33	82.5
3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	32	80.0
4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	38	95.0
4	4	4	4	4	4	0	4	4	4	36	90.0
4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	35	87.5
3	2	3	4	2	1	3	1	3	1	23	57.5
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	29	72.5
4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	35	87.5
2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	28	70.0
3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	28	70.0

=== RINGKASAN SUS + KATEGORI (berdasarkan MEAN) ===

N_valid	Mean_SUS	Acceptability_Mean	Adjective_Mean	Grade_Mean
153	65.15	Marginal (High)	Good	C

Pengujian SUS aspek learnability & usability

--- Interpretasi Usability ---

N valid: 153

Rata-rata = 64.56 termasuk kategori (Cukup).

--- Interpretasi Learnability ---

N valid: 153

rata-rata = 67.48 termasuk kategori (Cukup).

Skor	Kategori	Deskripsi
≥ 80	Sangat Baik	Aplikasi menunjukkan tingkat usability/learnability yang sangat tinggi, dengan kualitas penggunaan yang optimal serta mendapatkan penerimaan yang sangat positif dari para pengguna.
70–79	Baik	Aplikasi memiliki tingkat usability/learnability yang baik dan dapat digunakan dengan nyaman, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang dapat disempurnakan untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna.
50–69	Cukup	Aplikasi berada pada tingkat usability/learnability yang sedang, sehingga masih diperlukan sejumlah perbaikan agar sistem dapat memberikan pengalaman penggunaan yang lebih efektif dan efisien.
< 50	Buruk	Aplikasi memiliki tingkat usability/learnability yang rendah, sehingga memerlukan perbaikan yang signifikan untuk meningkatkan kemudahan penggunaan dan penerimaan oleh pengguna.

hasil

skor SUS sebesar 65, yang berada dalam kategori cukup (50–70). Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum aplikasi sudah dapat digunakan dengan baik oleh pengguna dan mampu mendukung aktivitas transaksi sehari-hari. Namun demikian, tingkat usability tersebut belum sepenuhnya optimal dan masih memerlukan beberapa perbaikan agar dapat mencapai kategori baik atau sangat baik. Skor ini mengindikasikan bahwa pengalaman pengguna sudah berada pada tingkat yang memadai, tetapi masih terdapat aspek tertentu yang dapat ditingkatkan, terutama dalam hal konsistensi tampilan, efisiensi penggunaan, serta penyederhanaan proses interaksi.

rekomendasi

- Peningkatan Kejelasan dan Konsistensi Antarmuka
- Penyederhanaan Alur Navigasi
- Peningkatan Kemudahan Pembelajaran Sistem (Learnability) = menambahkan fitur panduan penggunaan (user guide)
- Optimalisasi Informasi dan Feedback Sistem
- Evaluasi dan Pengujian Usability Secara Berkala
- Pengembangan Fitur Berdasarkan Kebutuhan Pengguna

