

# Pengalaman Pengguna Aplikasi DANA Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)

Dikri Aziz

<sup>1</sup>Universitas Bina Sarana Informatika  
Jl. Kramat Raya No. 98 Jakarta Pusat, Indonesia

email: dikriaziz.1@gmail.com

## Abstrak

Aplikasi dompet digital DANA adalah sebuah aplikasi yang menggabungkan teknologi dengan keuangan atau perbankan yang disebut sebagai fintech (financial technology). Aplikasi tersebut dapat memudahkan pengguna dalam melakukan proses pembayaran secara non-tunai. Dengan popularitas yang dimiliki aplikasi DANA, membuat aplikasi tersebut menduduki peringkat kedua sebagai pengguna dompet digital terbanyak di Indonesia. Metode pengumpulan data dalam penyusunan Skripsi ini adalah metode observasi, studi pustaka, dan kuesioner dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dikarenakan hasil penelitian tersebut dapat berupa data statistik dan menggunakan teknik sampel yaitu purposive sampling dalam menentukan kriteria sampel pada Skripsi ini. Metode User Experience Questionnaire digunakan sebagai metode untuk melakukan analisis pengalaman pengguna pada penelitian ini. Dengan melakukan penilaian pada skala daya tarik (attractiveness), efisiensi (efficiency), kejelasan (perspicuity), ketepatan (dependability), stimulasi (stimulation), dan kebaruan (novelty). Dengan dilakukannya analisis pengalaman pengguna pada aplikasi dompet digital DANA ditemukan bahwa rata-rata responden menilai aplikasi tersebut secara positif dengan nilai Mean >0,8 pada semua skala penilaian pada metode UEQ.

Kata Kunci : Aplikasi, *Fintech*, Metode UEQ, Kepuasan Pengguna

## Abstract

The DANA digital wallet application is an app that combines technology with finance or banking, known as fintech (financial technology). This application facilitates users in conducting cashless payment processes. Due to its popularity, the DANA application ranks second in terms of the number of digital wallet users in Indonesia. The data collection methods for this thesis include observation, literature study, and questionnaires using a quantitative research method, as the research results can be statistical data. The sampling technique used is purposive sampling to determine the sample criteria for this thesis. The User Experience Questionnaire (UEQ) method is used to analyze user experience in this research by evaluating the scales of attractiveness, efficiency, perspicuity, dependability, stimulation, and novelty. The analysis of user experience for the DANA digital wallet application shows that the average respondent rated the application positively, with a mean score greater than 0.8 on all scales of the UEQ method.

Keywords : Application, *Fintech*, UEQ Method, User Satisfaction

## 1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi saat ini sudah sangat berkembang pesat. Dengan berkembangnya teknologi membuat kehidupan masyarakat sehari – hari menjadi lebih mudah dan efisien. Salah satu dampak dari perkembangan teknologi informasi yaitu dengan munculnya sebuah aplikasi perbankan dan keuangan berbasis digital yang disebut sebagai *financial technology* (*fintech*).

*Fintech* adalah aplikasi program komputer dan teknologi yang di gunakan untuk mendukung layanan perbankan dan keuangan (Herawati et al., 2019). Salah satu jenis *fintech* yang banyak di gunakan saat ini adalah *e-payment* (pembayaran elektronik). Dengan adanya aplikasi tersebut memudahkan masyarakat untuk dapat bertransaksi kapanpun dan dimanapun dengan hanya menggunakan aplikasi keuangan yang disebut sebagai *digital wallet* (dompet digital).

Menurut data dari Katadata pada tahun 2023 metode pembayaran digital yang digunakan untuk berbelanja di *e-commerce* paling banyak menggunakan *E-wallet* (84,3%), Tunai/COD (61,4%), Transfer Bank (47,8%), *PayLater* (45,9%), Alfamart/Indomaret (28,7%), Kartu debit (15,9%), Kartu kredit (6,6%). Bisa disimpulkan dari data diatas bahwa masyarakat Indonesia dalam berbelanja di *e-commerce* lebih banyak menggunakan metode



pembayaran digital menggunakan *E-wallet*. Hal tersebut membuat perusahaan yang bergerak di bidang keuangan untuk berlomba-lomba membuat aplikasi dompet digital guna memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia.

Salah satu aplikasi dompet digital yang banyak digunakan di Indonesia adalah DANA. DANA merupakan platform e-wallet yang diluncurkan oleh Vincent Iswara pada 21 Maret 2018 yang mengusung konsep open platform (Hissi Heryanti, 2023). Peluncuran aplikasi DANA menjadi komitmen dalam mendukungnya target pemerintah mencapai target inklusi keuangan 75% di tahun 2019 dan menempatkan Indonesia di jajaran 10 negara dengan perekonomian terkuat di dunia (Hissi Heryanti, 2023). Infrastruktur DANA memiliki tingkat keamanan tinggi, selevel dengan tingkat keamanan perbankan. DANA juga memiliki *Data Center* (DC) dan *Data Recovery Center* (DRC) di Indonesia, yang diklaim termasuk paling canggih dan dapat menangani skalabilitas transaksi yang tinggi (Yessica & Sutanto, 2020).

Dengan segala keunggulan dan komitmen aplikasi DANA membuat aplikasi tersebut menjadi salah satu aplikasi dompet digital yang banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia. Namun setelah melakukan wawancara pada beberapa pengguna aplikasi DANA pada wilayah Kelurahan Pondok Bambu, terdapat beberapa penilaian negatif pada aplikasi tersebut diantaranya proses pembayaran yang lambat, kode pembayaran yang tidak muncul, pelayanan aplikasi yang lambat, hingga saldo yang tiba-tiba menghilang tanpa sebab.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi DANA pada wilayah Kelurahan Pondok Bambu dengan fokus pada pengalaman pengguna. Penelitian ini menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ) yang terdiri dari enam dimensi penilaian, yaitu daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan.

Penelitian ini diharapkan dapat membantu menemukan permasalahan pada aplikasi DANA dengan menganalisa pengalaman pengguna yang berguna untuk meningkatkan kepuasan pengguna yang dapat membantu meningkatkan reputasi dan kepercayaan bagi pihak aplikasi DANA.

## 2. Tinjauan Pustaka

### 2.1 Kepuasan Pengguna

Menurut Sahabuddin Kepuasan adalah perbedaan antara harapan dan unjuk kerja. Kepuasan pelanggan selalu didasarkan pada upaya peniadaan atau menyempitkan gap antar harapan dan kinerja (Rio Sasongko, 2021).

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna adalah perasaan positif yang muncul ketika pengalaman menggunakan produk atau jasa sesuai atau melebihi harapan pengguna. Kepuasan ini merupakan hasil dari evaluasi pelanggan terhadap berbagai aspek, seperti kualitas produk, pelayanan, dan nilai yang ditawarkan.

### 2.2 Fintech

*Fintech* adalah aplikasi program komputer dan teknologi yang di gunakan untuk mendukung layanan perbankan dan keuangan. *Fintech* lahir sebagai communication technology sejak tahun 1866 – 1967 (Herawati et al., 2019).

Financial Technology (*Fintech*) adalah salah satu bentuk penerapan teknologi informasi di bidang keuangan. Alhasil, munculah berbagai model keuangan baru yang dimulai pertama kali pada tahun 2004 oleh Zopa, yaitu institusi keuangan di Inggris yang menjalankan jasa peminjaman uang. Kemudian model keuangan baru melalui perangkat lunak Bitcoin yang digagas oleh Satoshi Nakamoto pada tahun 2008 (Ramlah, 2021).

Dengan adanya teknologi *fintech* tersebut membuat proses pembayaran menggunakan *e-money* menjadi lebih mudah untuk dilakukan dimanapun dan kapanpun. Di Indonesia sendiri sudah terdapat banyak aplikasi berbasis *fintech*, antara lain seperti Go-Pay, OVO, DANA, Kartuku, dan lainnya.

### 2.3 Aplikasi

Aplikasi adalah program siap pakai yang direka untuk melaksanakan suatu fungsi bagi pengguna atau aplikasi yang lain dan dapat digunakan oleh sasaran yang dituju. Berikut beberapa pandangan mengenai aplikasi antara lain Aplikasi merupakan penerapan, menyimpan sesuatu hal, data ,permasalahan, pekerjaan ke dalam suatu sarana atau media yang dapat digunakan untuk diterapkan menjadi sebuah bentuk yang baru (Fajar Ramadhan, 2021).

Aplikasi adalah suatu program di dalam komputer atau handphone yang digunakan untuk menjalankan suatu program yang telah dibuat (Dewi et al., 2021).

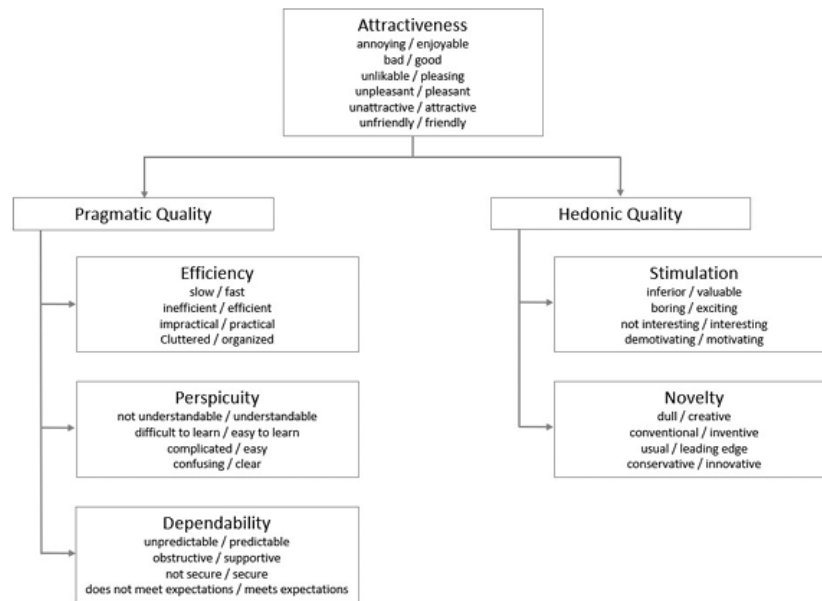
Berdasarkan pengertian diatas, disimpulkan bahwa aplikasi dapat didefinisikan sebagai perangkat lunak yang telah dikembangkan untuk menjalankan fungsi spesifik sesuai dengan kebutuhan pengguna.

### 2.4 User Experience Questionnaire (UEQ)

#### A. Definisi

User Experience Questionnaire (UEQ) merupakan suatu metode pengukuran user experience yang dikembangkan oleh Dr. Martin Schrepp. UEQ mengizinkan melakukan proses penilaian yang cepat atas pengalaman pengguna terhadap produk interaktif (Aulia, 2024).

## B. Skala Penilaian Metode UEQ



Sumber: Buku Panduan Metode UEQ Versi 12

Gambar 1. Skala Penilaian Metode UEQ

Terdapat enam skala penilaian pada metode UEQ yang terdiri dari *Attractiveness* (Daya tarik), *Efficiency* (Efisiensi), *Perspicuity* (Kejelasan), *Dependability* (Ketepatan), *Stimulation* (Stimulasi), dan *Novelty* (Kebaruan). Dimana keenam skala tersebut akan digunakan untuk membuat kuesioner dengan penilaian menggunakan skala likert 1-7. Lalu 6 skala penilaian tersebut, akan dikelompokkan menjadi 3 aspek yang mewakili dari masing-masing item pertanyaan, yaitu aspek *Attractiveness* (Daya tarik) yang mewakili 6 item pertanyaan, lalu aspek *Pragmatic Quality* (Kualitas Pragmatis) yang masing-masing skala mewakili 4 item pertanyaan, dan *Hedonic Quality* (Kualitas Hedonis) dimana masing-masing skala mewakili 4 item pertanyaan.

Aspek tersebut dapat digunakan peneliti dalam melakukan uji hipotesis untuk mengetahui hubungan antara aspek *Pragmatic Quality* dan *Hedonic Quality* terhadap aspek *Attractiveness*. Adapun penjelasan pada setiap item skala penilaian metode UEQ adalah sebagai berikut:

- Attractiveness* (Daya Tarik): Seberapa menarik atau menjengkelkan suatu produk di mata pengguna. Item dapat di kelompokkan: menjengkelkan/menyenangkan, baik/buruk, tidak disukai/disukai, tidak menyenangkan/menyenangkan, menarik/tidak menarik, dan ramah/tidak ramah.
- Efficiency* (Efisiensi): Kemudahan dan kecepatan pengguna dalam menggunakan produk. Item ukuran: cepat/lambat, kurang memadai/cukup memadai, tidak praktis/praktis, dan teratur/berantakan.
- Perspicuity* (Kejelasan): Kemudahan memahami dan menggunakan produk tanpa kesulitan. Item dapat di kelompokkan: tidak mudah dipahami/mudah dipahami, mudah dipelajari/sulit dipelajari, kompleks/mudah dipelajari, dan jelas/membingungkan.
- Dependability* (Ketepatan): Seberapa dapat diandalkan dan aman produk dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Item dapat dikelompokkan menjadi tidak dapat diprediksi/diprediksi, menghambat/mendukung, aman/tidak aman, dan memenuhi harapan/tidak memenuhi harapan.
- Stimulation* (Stimulasi): Kemampuan produk dalam memberikan pengalaman yang menyenangkan dan menarik. Item dapat di kelompokkan menjadi berharga/tidak berharga, membosankan/menyenangkan, tidak menarik/menarik, dan memotivasi/mendemotivasi.
- Novelty* (Kebaruan): Seberapa berbeda dan menarik desain produk dibandingkan dengan produk lainnya. Item dapat di kelompokkan: kreatif/kusam, inventif/konvensional, biasa terdapan, dan konservatif/inovatif.

## C. Tolak Ukur Penilaian Metode UEQ

Pada metode UEQ memiliki sebuah tolak ukur untuk menjadi penilaian terhadap sebuah produk yang sedang diteliti. Terdapat 6 skala penilaian yang sudah dikategorikan sesuai dengan penilaiannya. Sebagai contoh sebuah produk memiliki penilaian terhadap suatu produk dengan nilai dari skala Daya Tarik sebesar 1.20, maka nilai tersebut dapat dikategorikan sebagai nilai Di atas rata-rata. Untuk lebih lengkapnya dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Kategori	Daya Tarik	Kejelasan	Efisiensi	Ketepatan	Stimulasi	Kebaruan
Luar biasa	1.84	2.00	1.88	1.70	1.70	1.60
Bagus	1.58	1.73	1.50	1.48	1.35	1.12
Di atas rata-rata	1.18	1.20	1.05	1.14	1.00	0.70
Di bawah rata-rata	0.69	0.72	0.60	0.78	0.50	0.16

Sumber: Buku Panduan Metode UEQ Versi 12

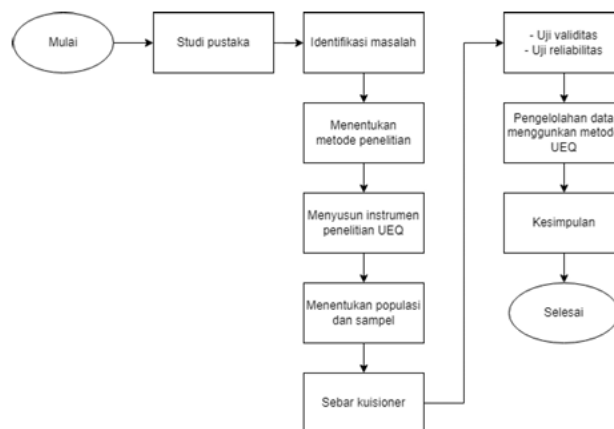
Gambar 2. Tolak Ukur Penilaian Metode UEQ

## 2.5 SPSS

SPSS merupakan program software yang bertujuan untuk menganalisis data dan melakukan perhitungan statistik baik parametrik maupun non parametrik. SPSS memiliki kemampuan analisis statistik cukup tinggi, karena selain memberi kemudahan dalam perhitungan juga mampu menganalisis penelitian dengan variabel yang lebih banyak (Nugrahani & Imron, 2023).

Menurut [binus.ac.id](http://binus.ac.id) dalam artikelnya berpendapat bahwa SPSS merupakan salah satu *software* yang digunakan untuk melakukan sebuah analisis statistik baik secara tepat dan cepat, dimana hasil analisis tersebut menghasilkan berbagai macam jenis output yang dikehendaki atau sesuai dengan tujuan dari penelitian itu sendiri.

## 3. Metode Penelitian



Sumber: (Feriano et al., 2023)

Gambar 3. Tahapan Penelitian

Berikut adalah penjelasan dari tahapan penelitian yang terdapat pada gambar 3:

- Studi Pustaka**  
Pada tahap awal penelitian, peneliti melakukan studi pustaka dengan mengumpulkan berbagai literatur yang relevan. Sumber-sumber yang peneliti gunakan meliputi jurnal, artikel-artikel ilmiah yang kredibel dan buku.
- Identifikasi Masalah**  
Pada tahap ini, peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap aplikasi DANA dan menganalisis penilaian terhadap beberapa pengguna aplikasi DANA di wilayah Kelurahan Pondok Bambu. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi masalah-masalah yang sering dialami pengguna aplikasi DANA.
- Menentukan Metode Penelitian**  
Pada tahap ini, peneliti memutuskan untuk menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ) sebagai alat untuk menilai pengalaman pengguna aplikasi DANA.
- Menyusun Instrumen Penelitian UEQ**  
Metode UEQ menggunakan enam skala pengukuran, termasuk daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan, untuk mengukur berbagai aspek dari pengalaman pengguna.
- Menentukan Populasi dan Sampel**  
Pada penelitian ini, peneliti menentukan populasi untuk masyarakat wilayah Kelurahan Pondok Bambu yang berusia antara 17-35 tahun dan aktif menggunakan aplikasi dompet digital DANA. Dikarenakan jumlah populasi dari wilayah tersebut tidak diketahui secara pasti, maka peneliti menggunakan rumus Lemeshow untuk menentukan jumlah sampel yang akan dijadikan responden. Berikut rinciannya:

$$n = \frac{z^2 p(1-p)}{d^2}$$

Dengan menggunakan rumus tersebut, maka jumlah sampel yang diambil adalah:

$$n = 1.96^2 \cdot 0.5(1-0.5) / 0.1^2$$

$$n = 3.8416 \cdot 0.25 / 0.01$$

$$n = 0.9604 / 0.01$$

$$n = 96,04 \text{ dibulatkan menjadi } 96$$

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus Lemeshow, dapat dilihat bahwa minimal jumlah sampel yaitu sebanyak 96 sampel, tetapi peneliti membulatkannya menjadi 100 sampel dikarenakan wilayah populasi yang menjadi target penelitian cukup besar.

- f) **Penyebaran Kuesioner**  
Peneliti menggunakan *Google Form* sebagai alat pengumpul data yang bersisi kuesioner yang telah dibuat dan disebarakan kepada responden pengguna aplikasi dompet digital wilayah Kelurahan Pondok Bambu.
- g) **Uji Validitas dan Reliabilitas**  
Untuk memastikan bahwa alat ukur yang peneliti gunakan (kuesioner) sudah baik, peneliti akan melakukan uji validitas dan reliabilitas menggunakan SPSS versi 29. Uji validitas bertujuan untuk melihat apakah pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner benar-benar mengukur apa yang ingin diukur, sedangkan uji reliabilitas bertujuan untuk melihat apakah hasil pengukuran akan konsisten jika dilakukan pengukuran ulang.
- h) **Pengolahan Data Menggunakan Metode UEQ**  
Data yang di peroleh dari umpan balik pengguna akan diolah menggunakan perangkat lunak *UEQ Data Analysis Tool*. Alat ini akan membantu peneliti dalam menghitung skor pada setiap dimensi penilaian yang terdapat dalam kuesioner UEQ, sehingga peneliti bisa mengetahui secara lebih detail bagaimana pengguna menilai aplikasi yang sedang teliti.
- i) **Kesimpulan**  
Pada tahap akhir ini, peneliti akan menyusun kesimpulan berdasarkan hasil analisis data. Selain itu, akan diajukan beberapa saran untuk pihak DANA dan penelitian selanjutnya.

#### 4. Metode Pengumpulan Data

- a) **Observasi**  
Pada penelitian ini peneliti melakukan observasi dengan mengamati secara langsung pada aplikasi dompet digital DANA mulai dari proses pembayaran, pelayanan, dan tampilan antarmuka yang menjadi fokus utama dalam penilaian serta melakukan beberapa pengamatan terhadap pengguna aplikasi DANA pada wilayah Kelurahan Pondok Bambu.
- b) **Studi Pustaka**  
Pada penelitian ini peneliti melakukan observasi dengan mengamati secara langsung pada aplikasi dompet digital DANA mulai dari proses pembayaran, pelayanan, dan tampilan antarmuka yang menjadi fokus utama dalam penilaian pada penelitian ini.
- c) **Penyebaran Kuesioner**  
Setelah peneliti melakukan observasi dan studi kepustakaan, selanjutnya peneliti membuat kuesioner menggunakan *Google Form* yang akan disebarakan kepada responden pengguna aplikasi dompet digital DANA pada wilayah Kelurahan Pondok Bambu.

#### 5. Metode Analisis Data

##### 5.1 Perhitungan Rata-Rata Metode UEQ

Data yang diperoleh dari responden akan dimasukkan ke dalam *UEQ Data Analysis Tool* untuk diolah dan kemudian akan mendapatkan nilai rata-rata pada setiap skala penilaian metode UEQ. Standar penilaian pada metode UEQ dapat dilihat pada gambar berikut:

Rentang Nilai Rata-Rata	Keterangan Nilai	Representasi Warna
> 0,8	Positif	Hijau
-0,8 sampai 0,8	Netral	Kuning
< -0,8	Negatif	Merah

Sumber: Peneliti

Gambar 4. Skala Penilaian Rata-Rata Pada Kuesioner

## 5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas adalah suatu uji yang digunakan untuk mengetahui kesahihan atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan sah atau valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mewakili sesuatu yang akan diukur pada kuesioner (Puspa et al., 2021). Sedangkan uji reliabilitas adalah derajat ketelitian atau keakuratan yang dimiliki oleh instrumen pengukuran (Puspa et al., 2021).

Dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas, peneliti dapat mengetahui apakah item pada data yang digunakan memiliki nilai keabsahan atau tidak serta dapat mengetahui tingkat keakuratan dari instrumen yang digunakan dalam mengumpulkan data. Uji validitas menggunakan tabel pada *Pearson Product Moment* dan uji Reliabilitas menggunakan nilai *Cronbach's Alpha*.

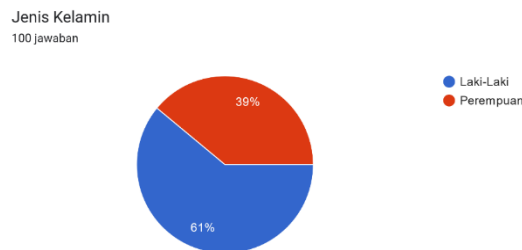
## 5.3 Uji Hipotesis

Pada penelitian ini menggunakan uji hipotesis untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara variabel X terhadap variabel Y dengan menggunakan berbagai metode uji hipotesis seperti Uji Parsial T, Uji Simultan F, dan Uji Koefisien Determinasi R.

## 6. Hasil dan Pembahasan

### 6.1 Analisis Data Responden

#### a) Jenis Kelamin

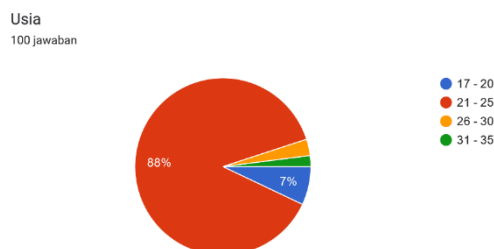


Sumber: Peneliti

Gambar 5. Jenis Kelamin

Analisis data pada Gambar 5 menunjukkan bahwa terdapat 61 responden laki-laki (61%) dan 39 responden perempuan (39%). Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa dari 100 responden pengguna aplikasi dompet digital DANA di dominasi oleh responden dengan jenis kelamin laki-laki.

#### b) Usia



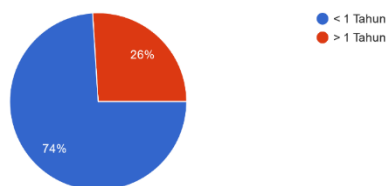
Sumber: Peneliti

Gambar 6. Usia

Dapat dilihat pada gambar 6 bahwa pada data usia di dominasi oleh responden yang berusia antara 21-25 tahun (88%), diikuti oleh responden yang berusia 17-20 tahun (7%), selanjutnya responden yang berusia 26-30 tahun (3%), dan terakhir yaitu responden yang berusia antara 31-35 tahun (2%).

#### c) Lama Penggunaan Aplikasi

Berapa lama Anda menggunakan aplikasi DANA?  
100 jawaban



Sumber: Peneliti  
Gambar 7. Lama penggunaan Aplikasi

Dapat dilihat pada gambar 7 pada lama penggunaan aplikasi DANA di dominasi oleh responden yang menggunakan aplikasi selama kurang dari setahun (74%), lalu diikuti oleh responden yang menggunakan aplikasi selama lebih dari satu tahun (26%).

## 6.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

### a) Uji Validitas

Pada uji validitas, peneliti menggunakan perbandingan antara nilai  $r$  hitung dengan nilai  $r$  tabel yang diperoleh dari tabel *Pearson Product Moment* dengan nilai  $r$  tabel yang diperoleh dari 100 responden yaitu 0.195. Apabila nilai  $r$  hitung lebih besar dari nilai  $r$  tabel maka item pada kuesioner dapat dianggap valid. Hasil uji validitas dapat dilihat pada gambar berikut:

Item	r hitung	r tabel	keterangan	Item	r hitung	r tabel	keterangan
P1	0.380	0.195	Valid	P14	0.348	0.195	Valid
P2	0.236		Valid	P15	0.314		Valid
P3	0.410		Valid	P16	0.278		Valid
P4	0.508		Valid	P17	0.464		Valid
P5	0.433		Valid	P18	0.406		Valid
P6	0.212		Valid	P19	0.392		Valid
P7	0.336		Valid	P20	0.339		Valid
P8	0.277		Valid	P21	0.439		Valid
P9	0.428		Valid	P22	0.265		Valid
P10	0.434		Valid	P23	0.446		Valid
P11	0.290		Valid	P24	0.438		Valid
P12	0.403		Valid	P25	0.304		Valid
P13	0.319		Valid	P26	0.323		Valid

Sumber: Peneliti

Gambar 8. Hasil Uji Validitas

Dapat dilihat pada gambar 8 pada hasil uji validitas, dapat diketahui pada setiap item pertanyaan kuesioner yang berjumlah 26 memiliki nilai yang valid. Hal tersebut dapat diketahui dari nilai  $r$  hitung yang lebih besar dari nilai  $r$  tabel.

### b) Uji Reliabilitas

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan nilai pada *Cronbach's Alpha* dalam uji reliabilitas. Data pada instrumen penelitian akan dianggap kredibel apabila hasil nilai pada *Cronbach's Alpha* melebihi 0,6. Untuk hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada gambar berikut:

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,738	26

Sumber: Peneliti

Gambar 9. Hasil Uji Reliabilitas

Pada gambar 9 dapat dilihat pada hasil uji reliabilitas pada setiap item pertanyaan memiliki nilai 0,738 dimana hasil tersebut lebih besar dari 0,6. Hasil tersebut menunjukkan bahwa data memiliki nilai reliabilitas yang baik.

### 6.3 Hasil Perhitungan Data Menggunakan Metode UEQ

#### A. Transformasi Data

Data yang telah melewati uji validitas dan reliabilitas, selanjutnya data tersebut akan di transformasikan nilainya yang awalnya menggunakan skala penilaian 1-7, diubah menjadi nilai -3 hingga +3, dimana nilai -3 merepresentasikan nilai negatif, sedangkan nilai +3 merepresentasikan nilai positif. Berikut adalah hasil dari data yang telah ditranformasikan nilainya:

Item	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

1	0	0	-2	-2	-1	0	-1	-1	-2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

Sumber: Peneliti

Gambar 10. Hasil Transformasi Data

#### B. Hasil Olah Data Responden

Data yang diperoleh dari 100 responden pengguna aplikasi DANA akan diolah menggunakan *UEQ Data Analysis Tool* untuk mendapatkan nilai rata-rata (*Mean*) pada setiap skala penilaian.



Item	Mean	Variance	Std. Dev.	No.	Left	Right	Scale
1	1,6	1,3	1,1	100	menyusahkan	menyenangkan	Daya tarik
2	1,7	1,8	1,3	100	tak dapat dipahami	dapat dipahami	Kejelasan
3	1,1	2,4	1,5	100	kreatif	monoton	Kebaruan
4	1,2	2,6	1,6	100	mudah dipelajari	sulit dipelajari	Kejelasan
5	1,4	3,1	1,8	100	bermanfaat	kurang bermanfaat	Stimulasi
6	1,2	2,0	1,4	100	membosankan	mengasyikkan	Stimulasi
7	1,4	1,8	1,3	100	tidak menarik	menarik	Stimulasi
8	1,0	2,3	1,5	100	tak dapat diprediksi	dapat diprediksi	Ketepatan
9	1,4	1,9	1,4	100	cepat	lambat	Efisiensi
10	0,9	2,3	1,5	100	berdaya cipta	konvensional	Kebaruan
11	1,5	1,7	1,3	100	menghalangi	mendukung	Ketepatan
12	1,6	2,3	1,5	100	baik	buruk	Daya tarik
13	1,5	1,8	1,3	100	rumit	sederhana	Kejelasan
14	1,4	1,9	1,4	100	tidak disukai	menggembirakan	Daya tarik
15	1,3	1,9	1,4	100	lazim	terdepan	Kebaruan
16	1,7	1,6	1,3	100	tidak nyaman	nyaman	Daya tarik
17	1,0	2,3	1,5	100	aman	tidak aman	Ketepatan
18	1,1	2,4	1,5	100	memotivasi	tidak memotivasi	Stimulasi
19	1,3	2,2	1,5	100	memenuhi ekspektasi	tidak memenuhi ekspektasi	Ketepatan
20	1,6	1,9	1,4	100	tidak efisien	efisien	Efisiensi
21	1,6	2,2	1,5	100	jelas	membingungkan	Kejelasan
22	1,6	1,9	1,4	100	tidak praktis	praktis	Efisiensi
23	1,3	2,1	1,4	100	terorganisasi	berantakan	Efisiensi
24	1,4	1,9	1,4	100	atraktif	tidak atraktif	Daya tarik
25	1,6	2,0	1,4	100	ramah pengguna	tidak ramah pengguna	Daya tarik
26	1,5	2,2	1,5	100	konservatif	inovatif	Kebaruan

Sumber: Peneliti

Gambar 11. Hasil Perhitungan Nilai Mean Pada Metode UEQ

Dapat dilihat pada gambar 10 mengenai hasil perhitungan rata-rata pada setiap skala peniaian memiliki nilai *Mean* lebih dari 0,8 yang memiliki arti bahwa responden menilai secara positif terhadap aplikasi DANA. Setelah didapatkan nilai rata-rata pada setiap pertanyaan metode UEQ, selanjutnya nilai tersebut akan dihitung kembali untuk mendapatkan nilai rata-rata pada setiap skala dan aspek metode UEQ.

UEQ Scales (Mean and Variance)		
Daya tarik	↑ 1,550	0,93
Kejelasan	↑ 1,503	1,18
Efisiensi	↑ 1,455	1,10
Ketepatan	↑ 1,215	1,04
Stimulasi	↑ 1,283	1,32
Kebaruan	↑ 1,168	1,05

Sumber: Peneliti

Gambar 12. Hasil Perhitungan Skala Metode UEQ

Pragmatic and Hedonic Quality	
Daya tarik	1,55
Kualitas Pragmatis	1,39
Kualitas Hedonis	1,23

Sumber: Peneliti

Gambar 13. Nilai Mean Pada Aspek Metode UEQ

### C. Hasil Benchmark

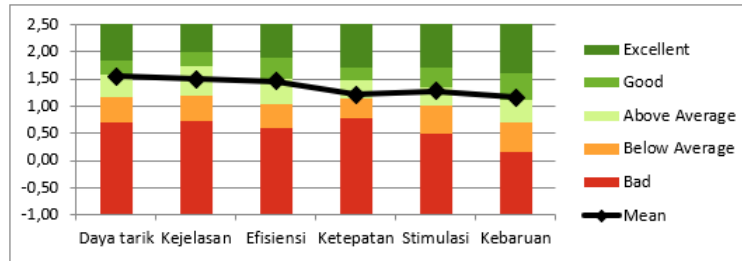
Pada hasil akhir metode UEQ untuk mendapatkan hasil dari setiap skala, digunakanlah benchmark untuk mengevaluasi produk yang sedang diteliti terhadap produk sejenis. Tujuan dari evaluasi tersebut adalah untuk mendapatkan nilai tolak ukur yang dapat digunakan untuk menarik kesimpulan mengenai kualitas dari aplikasi yang sedang diteliti. Berikut hasil dari benchmark pada aplikasi DANA:

Scale	Mean	Comparison to benchmark	Interpretation
Daya tarik	1,55	Above average	25% of results better, 50% of results worse
Kejelasan	1,50	Above Average	25% of results better, 50% of results worse
Efisiensi	1,46	Above Average	25% of results better, 50% of results worse
Ketepatan	1,22	Above Average	25% of results better, 50% of results worse
Stimulasi	1,28	Above Average	25% of results better, 50% of results worse
Kebaruan	1,17	Good	10% of results better, 75% of results worse

Sumber: Peneliti

Gambar 14. Hasil Evaluasi Benchmark

Hasil benchmark pada aplikasi DANA yang dapat dilihat dalam gambar 13 menunjukkan bahwa nilai rata-rata untuk dimensi daya tarik adalah 1,55, kejelasan 1,50, efisiensi 1,46, ketepatan 1,22, stimulasi 1,28, dan kebaruan 1,17.



Sumber: Peneliti

Gambar 15. Hasil Benchmark

Hasil tolak ukur penilaian pada aplikasi dompet digital DANA yang dapat dilihat pada gambar IV.9 menunjukkan bahwa skala penilaian Daya tarik (*Attractiveness*), Kejelasan (*Perspicuity*), Efisiensi (*Efficiency*), Ketepatan (*Dependability*), Stimulasi (*Stimulation*) mendapatkan hasil tolak ukur dengan kategori Diatas Rata-Rata (*Above Average*) dari hasil perbandingan benchmark pada aplikasi sejenis. Sedangkan pada skala kebaruan mendapatkan hasil tolak ukur dengan kategori Baik (*Good*) dari hasil perbandingan benchmark pada aplikasi sejenis.

#### 6.4 Uji Hipotesis

##### a) Uji T Parsial

Uji T Parsial digunakan untuk mengukur nilai hubungan antara variabel X dengan variabel Y secara sendiri-sendiri (parsial). Disini peneliti menggunakan penilaian pada t hitung dan nilai signifikansi. Adapun hasilnya sebagai berikut:

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,615	1,723		2,679	,009
	Pragmatic Quality	,244	,045	,490	5,450	<,001
	Hedonic Quality	,230	,062	,335	3,730	<,001

a. Dependent Variable: Attractiveness

Sumber: Peneliti

Gambar 16. Hasil Uji T Parsial

Dapat dilihat pada gambar 13 diatas, dapat diketahui pada nilai t hitung pada variabel X (*Pragmatic Quality*, *Hedonic Quality*) mendapat nilai t hitung sebesar 5,450 dan 3,730 dimana nilai tersebut lebih besar dari nilai t tabel yaitu 1,985.

Lalu pada nilai signifikansi pada setiap variabel X memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,001 (< 0,001) yang dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Dapat disimpulkan pada uji t parsial ini bahwa pada setiap variabel X memiliki hubungan terhadap variabel Y (*Attractiveness*) secara parsial.

##### b) Uji F Simultan

Uji F Simultan digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel X terhadap variabel Y, disini peneliti menggunakan penilaian pada nilai F hitung dan nilai signifikansi. Hasil uji f simultan dapat dilihat pada gambar berikut:

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regressi on	657,895	2	328,948	65,366	<,001 <sup>b</sup>
	Residual	488,145	97	5,032		
	Total	1146,040	99			
a. Dependent Variable: Attractiveness						
b. Predictors: (Constant), Hedonic Quality, Pragmatic Quality						

Sumber: Peneliti

Gambar 17. Hasil Uji F Simultan

Dapat dilihat pada gambar 14 diatas bahwa hasil pada uji f simultan pada variabel X (*Pragmatic Quality*, *Hedonic Quality*) memiliki nilai F hitung sebesar 65,366. Dimana nilai tersebut lebih besar dari nilai F tabel yaitu 3,09. Lalu pada nilai signifikansi pada variabel X memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,001 ( $< 0,001$ ) dimana nilai tersebut lebih dari 0,05. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pada variabel X memiliki hubungan terhadap variabel Y secara bersama-sama (simultan).

c) Uji Koefisien Determinasi R

Pada uji koefisien determinasi R ini dilakukan untuk melihat seberapa pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y. Adapun hasilnya adalah sebagai berikut:

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,758 <sup>a</sup>	,574	,565	2,243
a. Predictors: (Constant), Hedonic Quality, Pragmatic Quality				

Sumber: Peneliti

Gambar 18. Hasil Uji Koefisien Determinasi R

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi R pada gambar 17 diatas, diperoleh nilai koefisien determinasi (R-Square) sebesar 57,4% antara variabel X dan Y. Mengacu pada tabel interval koefisien, nilai ini mengindikasikan bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat antara kedua variabel tersebut.

## 7. Kesimpulan

Penelitian yang dilakukan terhadap analisis pengalaman pengguna aplikasi DANA pada wilayah Kelurahan Pondok Bambu telah selesai dilakukan dan memperoleh beberapa hasil dari penelitian tersebut. Hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa dari 100 responden pengguna aplikasi DANA menilai aplikasi tersebut secara positif dimana dapat dilihat pada nilai *Mean* pada setiap item pertanyaan memiliki nilai diatas 0,8. Lalu pada hasil benchmark menunjukkan bahwa pada skala daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, dan stimulasi memiliki nilai Diatas rata-rata (*Above Average*) sedangkan pada skala kebaruan memiliki nilai pada kategori Baik (*Good*). Sedangkan pada uji hipotesis dapat diketahui bahwa terdapat hubungan antara variabel X dan Y baik secara parsial, simultan, ataupun dengan koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil tersebut dapat disarankan bagi pihak DANA agar dapat mempertahankan atau meningkatkan nilai pada setiap skala tersebut yang meliputi kesukaan pengguna terhadap aplikasi, kemudahan menggunakan aplikasi, aksesibilitas aplikasi, kendali pengguna terhadap aplikasi, dan menarik pengguna untuk menggunakan aplikasi yang berguna untuk memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik. Sedangkan untuk penelitian selanjutnya apabila melakukan penelitian serupa agar memilih populasi yang lebih luas atau berbeda agar lebih banyak data yang diperoleh dari responden pengguna aplikasi DANA.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aulia, E. (2024). Analisis User Experience Aplikasi Twitter Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (Ueq) (Vol. 3, Issue 1). <https://www.ueq-online.org/>.
- Dewi, N. K., Harira Irawan, B., Fitry, E., & Putra, A. S. (2021). Konsep Aplikasi E-Dakwah Untuk Generasi Milenial Jakarta.
- Fajar Ramadhan, A. D. P. A. S. A. (2021). Aplikasi Pengenalan Perangkat Keras Komputer Berbasis.

- Feriano, D., Oktadini, N. R., Meiriza, A., Sevdiyuni, E., & Putra, P. (2023). Klik: Kajian Ilmiah Informatika Dan Komputer Analisis User Experience Aplikasi Disney+ Hotstar Dengan Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (Ueq). *Media Online*, 4(3), 1641–1650. <https://doi.org/10.30865/Klik.V4i3.1470>
- Herawati, N. T., Kurniawan, P. S., Sujana, E., Dewi, P. E. D. M., & Dewi, L. G. K. (2019). Pemanfaatan Financial Technology Dalam Pengelolaan Keuangan Usaha Mikro Dan Kecil. *Caradde: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2), 179–186. <https://doi.org/10.31960/Caradde.V2i2.281>
- Hissi Heryanti, A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Dana Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Melakukan Transaksi Secara Online Sebagai Alat Pembayaran Elektronik (E-Payment). *Journal On Education*, 05(03), 8080–8096.
- Nugrahani, F., & Imron, A. (2023). Pelatihan Penggunaan Software “Spss” Dalam Membantu Mengolah Data Kuantitatif Pada Mahasiswa Semester Akhir. 1, 39. <https://doi.org/10.36908/Akm.V2i>
- Puspa, S. D., Riyono, J., & Puspitasari, F. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemahaman Konsep Matematis Mahasiswa Dalam Pembelajaran Jarak Jauh Pada Masa Pandemi Covid-19.
- Ramlah. (2021). Penerapan Fintech ( Financial Teknologi ) Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Slamet Riyadi Makassar. 1(4). <http://www.internetworldstats.com/Top20.htm>
- Rio Sasongko, S. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). 3(1). <https://doi.org/10.31933/Jimt.V3i1>
- Yessica, Y., & Sutanto, E. M. (2020). Faktor Yang Mempengaruhi Pemilihan Aplikasi Pembayaran Seluler. *Journal Of Business And Banking*, 10(1), 53. <https://doi.org/10.14414/Jbb.V10i1.2139>