

# Evaluasi Usability pada Aplikasi OVO Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)

Hillal Al Rosyid, Diovianto Putra Rakhmadani\*, Shintia Dwi Alika

Fakultas Informatika, Teknik Informatika, Institut Teknologi Telkom Purwokerto, Purwokerto, Indonesia  
Email: <sup>1</sup>18102016@ittelkom-pwt.ac.id, <sup>2,\*</sup>diovianto@ittelkom-pwt.ac.id, <sup>3</sup>Shintia@ittelkom-pwt.ac.id  
Email Penulis Korespondensi: diovianto@ittelkom-pwt.ac.id  
Submitted 03-11-2022; Accepted 29-11-2022; Published 30-12-2022

## Abstrak

Di Era globalisasi saat ini teknologi informasi berkembang dengan sangat pesat. Di sisi lain di masa pandemi ini dikarenakan dampak COVID-19, *Fintech* juga banyak digunakan khususnya aplikasi OVO dan sangat berperan penting dalam mengurangi jumlah penyebaran virus COVID-19 karena kita tidak bersentuhan fisik secara langsung. Berdasarkan riset Neurosensum memaparkan hasil riset digital dengan studi khusus berfokus pada penggunaan *e-wallet* sebagai medium transaksi digital 1.000 responden pengguna aktif *e-commerce* berusia produktif (19-45 tahun) secara serentak di 8 kota besar di Indonesia selama November 2020 – Januari 2021. Hasil riset tersebut menyebutkan, OVO menempati tempat ke 2 pada penetrasi pasar tertinggi dan jajaran promosi terbanyak, OVO mendapatkan rating yang terendah pada Google *Playstore* sebanyak 4,0. jika di bandingkan dengan aplikasi *fintech* lain. Berdasarkan data dari Google *Playstore* aplikasi OVO mengalami penurunan rating dikarenakan sering terjadinya *error* sehingga banyak pengguna yang memberikan keluhan pada *review* di Google *Playstore* seperti keluhan pengguna OVO mengenai limit transaksi, mengenai batasan fitur, dan kinerja yang lambat dari aplikasi OVO. Keluhan yang disampaikan oleh pengguna OVO cenderung mengarah pada kualitas layanan dan sistem pada aplikasi OVO. Padahal semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna secara signifikan. Pada penelitian ini di lakukan evaluasi menggunakan metode SUS yaitu untuk mengukur tingkat kelayakan aplikasi di sisi pengguna agar aplikasi dapat bermanfaat dan dapat mengatasi kebutuhan pengguna dengan baik. Dan berdasarkan pengujian data yang sudah diolah didapatkan nilai rata-rata *usability* aplikasi OVO memperoleh skor 69,23. Skor tersebut menunjukkan bahwa aplikasi OVO memiliki tingkat *usability* sudah dalam kategori OK dimana adalah rata-rata nilai *usability* aplikasi OVO adalah lebih dari sama dengan 68 yang artinya masih bisa diterima secara umum namun dengan beberapa perbaikan seperti lebih meningkatkan penggunaan fitur yang lebih baik agar berjalan dengan semestinya dan meningkatkan tampilan user interface yang lebih mudah dipahami dan digunakan bagi pengguna baru sehingga peningkatan *usability* yang baik dalam menggunakan aplikasi OVO.

**Kata Kunci:** Evaluasi; Usability; System Usability Scale; Financial Technology; Kelayakan Sistem; Percentile Rank; Letter Grades

## Abstract

In the current era of globalization, information technology is developing very rapidly. On the other hand, during this pandemic due to the impact of COVID-19, *Fintech* is also widely used, especially the OVO application and plays an important role in reducing the amount of spread of the COVID-19 virus because we don't have direct physical contact. Based on Neurosensum's research, he presented the results of digital research with a special study focusing on the use of e-wallets as a digital transaction medium for 1,000 active e-commerce user respondents of productive age (19-45 years) simultaneously in 8 major cities in Indonesia during November 2020 - January 2021. The results of the research stated that OVO occupies the 2nd place with the highest market penetration and the most promotions, OVO has the lowest rating on the Google Playstore of 4.0. when compared to other *fintech* applications. Based on data from the Google Playstore, the OVO application has experienced a decrease in rating due to frequent errors, so many users have submitted complaints to reviews on Google Playstore, such as OVO user complaints regarding transaction limits, feature limitations, slow performance of the OVO application. Complaints submitted by OVO users tend to point to the quality of service and systems in the OVO application. Even though the higher the quality of the services provided will significantly affect the level of user satisfaction. In this study, an evaluation was carried out using the SUS method, namely to measure the feasibility level of the application on the user's side so that the application can be useful and can properly address user needs. And based on testing the data that has been processed, the average *usability* value of the OVO application gets a score of 69.23. This score shows that the OVO application has a *usability* level already in the OK category where the average *usability* value of the OVO application is more than equal to 68, which means that it is still generally acceptable but with several improvements such as increasing the use of better features so that it runs smoothly. properly and improve the appearance of the user interface which is easier to understand and use for new users so that it increases good *usability* in using the OVO application.

**Keywords:** Evaluation; Usability; System Usability Scale; Financial Technology; System feasibility; Percentile Rank; Letter Grades

## 1. PENDAHULUAN

Di Era globalisasi saat ini teknologi informasi berkembang dengan sangat pesat. Pemanfaatan teknologi 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 pandemi, ada beberapa sedikit perubahan karena COVID-19. Misalnya dari aktivitas *offline* ke *online*. Perubahan dari aktivitas *offline* ke *online* dirasakan juga oleh masyarakat, yaitu sekolah (*daring*), kantor (*work from home*), perbankan (*e-banking*, *E-SMS banking*), transaksi *online*, atau keuangan dengan maraknya penggunaan aplikasi *fintech*[1]. Salah satu aplikasi jasa keuangan online yang sedang ramai digunakan adalah aplikasi OVO. Aplikasi OVO merupakan salah satu platform yang digunakan sebagai media transaksi dalam melakukan pembayaran elektronik atau secara digital yang di dalamnya terdapat saldo OVO Cash, dimana pengguna dapat mengoperasikan sepenuhnya aplikasi tersebut melalui ponsel seluler. OVO Cash sendiri adalah sejumlah uang atau dana

berupa uang elektronik (e-money) yang dapat di akses melalui aplikasi OVO yang dapat digunakan untuk berbagai macam transaksi keuangan, seperti pembayaran diberbagai Merchant rekanan, isi ulang (top up) dan pengecekan saldo[2]. Berdasarkan riset Neurosensum memaparkan hasil riset digital dengan studi khusus berfokus pada penggunaan *e-wallet* sebagai medium transaksi digital 1.000 responden pengguna aktif *e-commerce* berusia produktif (19-45 tahun) secara serentak di 8 kota besar di Indonesia selama November 2020 – Januari 2021. Hasil riset tersebut menyebutkan, ShopeePay mendapatkan penetrasi pasar tertinggi (68 persen), diikuti oleh OVO (62 persen), DANA (54 persen), GoPay (53 persen), dan LinkAja (23 persen). Salah satunya didapatkan melalui jajaran promosi terbanyak yang ditawarkan oleh ShopeePay menurut responden (42 persen), OVO (25 persen), GoPay (16 persen), DANA (13 persen), LinkAja (4 persen)[3]. Walaupun menempati tempat ke 2 pada penetrasi pasar tertinggi dan jajaran promosi terbanyak, OVO mendapatkan rating yang terendah pada *Google Playstore* sebanyak 4,0. jika di dibandingkan dengan ShopeePay ( sebesar 4,6), GoPay (sebesar 4,5), Dana (sebesar 4,3), LinkAja (sebesar (4,1)[3]. Berdasarkan data dari *Google Playstore* aplikasi OVO mengalami penurunan rating dikarenakan sering terjadinya *error* sehingga banyak pengguna yang memberikan keluhan pada *review* di *Google Playstore* seperti keluhan pengguna OVO mengenai limit transaksi, pengguna juga mengeluhkan mengenai batasan fitur, dan mengeluhkan kinerja yang lambat dari aplikasi OVO[4].

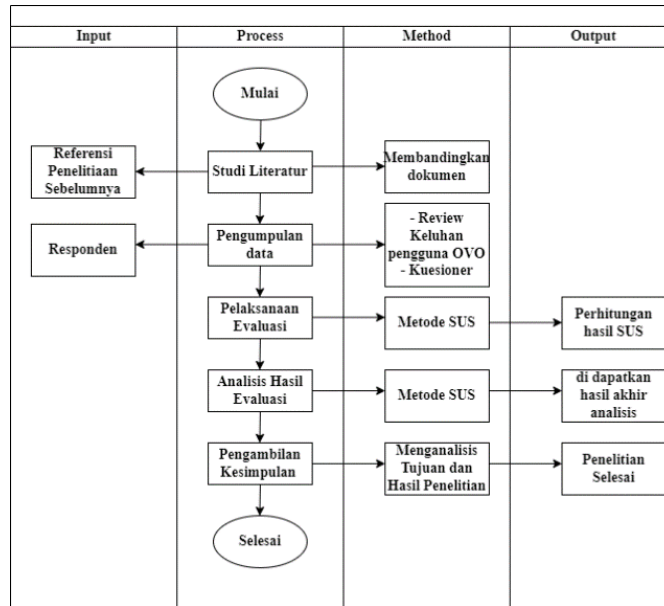
*Usability* merupakan suatu pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi atau situs web sampai pengguna dapat mengoperasikannya dengan efektif dan cepat [5]. SUS merupakan salah satu metode uji pengguna yang menyediakan alat ukur yang “*quick and dirty*” yang dapat diandalkan. Metode ini diperkenalkan oleh John Brooke pada tahun 1986 yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi berbagai jenis produk ataupun layanan[6]. Dalam penelitian ini, kualitas sistem yang akan diukur oleh pengguna khususnya untuk konsumen dengan didasari oleh pengukuran kualitas aplikasi menggunakan *System Usability Scale* (SUS) [6]. Evaluasi *usability* pada aplikasi dilakukan untuk mengumpulkan anggapan dari responden yang berbeda mengenai kegunaan aplikasi[5]. Sesuai dengan permasalahan tersebut diperlukan adanya evaluasi *usability* pada aplikasi OVO agar dapat mengetahui kelayakan sistem apakah aplikasi OVO mudah digunakan oleh pengguna, seberapa cepat pengguna dapat dengan mudah memahami dan menggunakan aplikasi, apakah pengguna masih banyak mengalami kendala atau kesusahan dalam menggunakan aplikasi tersebut [6]. 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[7].

Pada penelitian sebelumnya membahas tentang banyaknya pengguna yang mengunduh aplikasi OVO dilihat dari peringkat kedudukan OVO pada *play store* dan *apps store*, 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 OVO sebagai layanan aplikasi mobile payment mereka layanan OVO yang bisa digunakan untuk melakukan apa saja, serta dengan menggunakan OVO ada beberapa pengguna yang merasa puas dengan layanan OVO[8]. Sedangkan pada penelitian lain yang tentang keluhan aplikasi OVO terkait kelayakan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna secara signifikan, dimana kepuasan pengguna dipengaruhi oleh pengalaman pengguna (*user experience*) penelitian ini menentukan tingkatan aspek-aspek *user experience* pada dompet digital OVO saat ini, serta menentukan aspek-aspek *user experience* yang perlu ditingkatkan dengan menggunakan *metode User Experience Questionnaire (UEQ)*[9].

Dengan munculnya permasalahan diatas, perlu adanya evaluasi *usability* pada aplikasi OVO. Pada penelitian ini di lakukan evaluasi dengan menggunakan metode SUS (*System Usability Scale*). Tujuan di gunakannya 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 [8]. *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” [8]. Menurut Sauro SUS juga memiliki instrumen yang jelas pada cara perhitungan untuk melakukan evaluasi sebuah aplikasi. Dengan demikian nilai evaluasi yang dihasilkan memiliki nilai kebenaran dan dapat dipertanggungjawabkan[10].

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

Dalam melakukan penelitian diperlukan adanya alur penelitian yang berfungsi untuk menggambarkan alur proses yang jelas agar peneliti tahu arah kemana dari tujuan dilakukan penelitian. Penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif. Beberapa Langkah yang dilakukan dalam pengumpulan data penelitian ini adalah studi literatur dari berbagai jurnal, pembagian kuesioner dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).[11] Subyek Penelitian adalah Masyarakat seluruh Indonesia yang menggunakan layanan E-Wallet khususnya OVO.



**Gambar 1.** Tahapan Penelitian

Gambar 1 menerangkan mengenai tahapan penelitian mulai dari input, proses, metode hingga output.

## 2.1 Perumusan Masalah

Perumusan masalah dilakukan untuk memperoleh topik permasalahan yang akan diangkat sebagai pokok penelitian. Dalam perumusan masalah didapatkan yaitu keluhan dari beberapa pengguna OVO dan bagaimana mengevaluasi *usability* dompet digital OVO dengan menggunakan *System Usability Scale* (SUS) untuk mengukur tingkat kelayakan sistem.

## 2.2 Studi Literatur

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan referensi mulai dari jurnal, skripsi artikel, tesis dan buku yang digunakan sebagai acuan dalam pembuatan penelitian dengan melakukan perbandingan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan

## 2.3 Pengumpulan Data

Penulis melakukan pengukuran instrumental atau yang disebut kuesioner dengan menggunakan kuesioner *System Usability Scale* (SUS) dengan mengukurnya pada skala numerik 1-5 poin.[9] Penulis kemudian membagikan kuesioner kepada responden melalui media sosial (*WhatsApp, Instagram, Facebook*) pengguna aplikasi OVO. Dalam penelitian Dibutuhkan 10% pengguna aplikasi OVO dari jumlah total pengunduh di *Playstore* yaitu 10 juta pengguna. Digunakan untuk mengumpulkan data menggunakan *Google form*.

Pengujian data ini dilakukan dengan cara mengolah hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden dengan bantuan 10 pertanyaan dari kuesioner *System Usability Scale*. dan digunakan metode *Simple Random Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel sederhana dengan mengambil sampel secara acak dari populasi tanpa memperhatikan strata, usia, dan asal daerah yang ada dalam populasi itu. Berikut merupakan rumus slovin:

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

Keterangan :

$n$  = Jumlah Sampel

$N$  = Besar Populasi

$e$  = Nilai besaran satuan atau *margin of error*( $e$ )

## 2.4 Pelaksanaan Evaluasi

Pada tahap ini dilakukan evaluasi aplikasi OVO dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) untuk mengukur tingkat kelayakan kualitas sistem, dimana akan dilakukan perhitungan berdasarkan skala penilaian pada metode SUS[12].

Dalam menggunakan Metode SUS berikut adalah 10 pertanyaan yang akan menentukan penilaian[13]:

**Tabel 1.** Tabel Kuesioner SUS John Brooke

No	Pertanyaan
1	Saya berpikir akan menggunakan sistem ini lagi

- 
- 2 Saya merasa sistem ini rumit untuk digunakan
  - 3 Saya merasa sistem ini mudah digunakan
  - 4 Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi dalam menggunakan sistem ini
  - 5 Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi dalam menggunakan sistem ini
  - 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
- 

Tabel 1 diatas menerangkan bahwa SUS memiliki 10 pertanyaan dan memiliki 5 pilihan jawaban. Mulai dari sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu, setuju, dan sangat setuju. Skor masing-masing jawabannya mulai dari 1 sampai 5. Berikut pilihan jawaban beserta skornya[14].

**Tabel 2.** Jawaban dan Skor Metode SUS

Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Ragu-ragu (RG)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Tabel 2 menunjukkan penilaian SUS dengan detail sebagai berikut[15]:

- a. Skala yang digunakan adalah sangat tidak setuju (*strongly disagree*) sampai sangat setuju (*strongly agree*) bernilai 1 sampai 5.
- b. Untuk pernyataan bernomor ganjil dihitung dengan cara : nilai dari respon pengguna dikurangi dengan nilai 1.
- c. Untuk pernyataan bernomor genap dihitung dengan cara : nilai 5 dikurangi dengan nilai dari respon pengguna.

Jumlahkan nilai respon yang telah dihitung pada poin 2 dan 3 diatas, dan kalikan hasilnya dengan nilai 2.5. Hasil perhitungan ini akan mengkonversi rentang nilai menjadi antara 0–100.

Penilaian SUS diatas dapat dilihat pada persamaan di bawah ini[16]:

$$\text{Skor R} = ((P1 - 1) + (5 - P2) + (P3 - 1) + (5 - P4) + (P5 - 1) + (5 - P6) + (P7 - 1) + (5 - P8) + (P9 - 1) + (5 - P10)) * 2,5 \quad (2)$$

Keterangan:

Skor R : Skor yang diperoleh dari tiap responden

P1...P10 : Nilai *Likers* tiap Pertanyaan dari Responden

Aturan perhitungan skor untuk berlaku pada 1 responden. Untuk perhitungan selanjutnya, skor SUS dari masing-masing responden dicari skor rata-ratanya dengan menjumlahkan semua skor dan dibagi dengan jumlah responden. Berikut rumus menghitung skor SUS[17]:

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n} \quad (3)$$

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

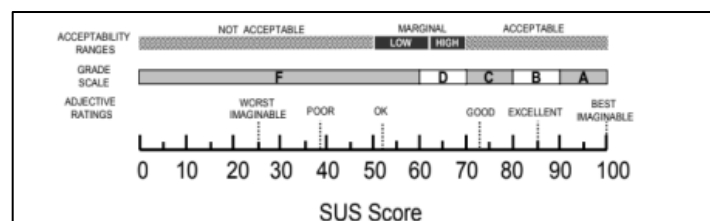
$\sum x$  = Jumlah skor SUS

n = Jumlah Responden

## 2.5 Analisis Hasil Evaluasi

Pada tahap ini akan di dapatkan hasil kelayakan kualitas sistem yang dihitung dengan menggunakan metode SUS.

SUS diinterpretasikan kedalam rating sifat (*adjective rating*) untuk lebih memperjelas tingkat *usability* suatu sistem yang kemudian diterjemahkan kedalam tingkat penerimaan pengguna terhadap suatu sistem (*acceptability range*) untuk menentukan sistem dapat diterima atau tidak oleh pengguna[18].



**Gambar 2.** Adjective ratings dan acceptability range

Gambar 2 menerangkan mengenai parameter perhitungan skor SUS setelah perhitungan, dengan penjelasan skor 0–100 dengan berbagai kategori dari Acceptability Ranges dengan 2 pilihan Not Acceptable dan Acceptable. Untuk Grade Scale penilaian dikategorikan ada 5 huruf yaitu F, D, C, B, A. Dan untuk Grade Scale ada Worst Imaginable, Poor, Ok, Good, Excellent, hingga Best Imaginable.



Lalu menginterpretasikan nilai SUS dengan peringkat prosentase (*percentile ranks*) dan kelas huruf (*letter grades*) dari A sampai dengan F, dimana A adalah kelas terbaik dan F adalah kelas terburuk .  
 Ketentuan untuk *percentile rank* dan *letter grades* adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.** SUS Score Grade Percentile rank

SUS Score	Grade	Nilai	Percentile
> 80.3	A	>= 80.3	>= 90 %
68 – 80.3	B	74	< 70% - 90 %
68	C	68	40 % - 70 %
51-68	D	51	20 % - 40 %
<51	F	<51	< 20 %

Berdasarkan Tabel 3 *SUS Score* yang sudah dihitung akan dikategorikan dalam 5 grade dengan beberapa ketentuan percentile rank dari yang paling bawah adalah kurang dari 51 dengan grade F, nilai kurang dari 51 dan percentilnya kurang dari 20%, 51-68 dengan grade D, dengan nilai 51 dan percentilnya dari 20%-40%, 68 dengan grade C, yaitu adalah yang paling standar dari nilai SUS dengan nilai 68 dan percentilnya kurang dari 40%-70%, 68-80.3 dengan grade B, nilai kurang dari 51 dan percentilnya kurang dari 70-90%, dan yang paling tinggi dengan skor SUS lebih dari 80.3 dengan grade A, nilai lebih sama dengan dari 80.3 dan percentilnya lebih sama dengan dari 90%,

### 2.6 Pengambilan Simpulan

Pengambilan Pada tahap ini yaitu memberikan interpretasi artinya memberikan arti yang lebih luas dari penemuan penelitian mencakup dua aspek yaitu menghubungkan hasil penelitian dengan penemuan penelitian yang lain dan menghasilkan suatu konsep yang bersifat menjelaskan[19]. Kemudian dilakukan penarikan kesimpulan dengan pernyataan tentang hasil pengujian hipotesis untuk mengetahui hasil akhir yang diperoleh dari penelitian yang sedang dilakukan[20]. Hipotesis Penelitian Pada tahap hipotesis yang dapat dijadikan sebagai acuan pada penelitian ini sebagai berikut:

H0: Rata – rata nilai usability aplikasi lebih dari sama dengan 68

H1: Rata – rata nilai usability aplikasi kurang dengan 68

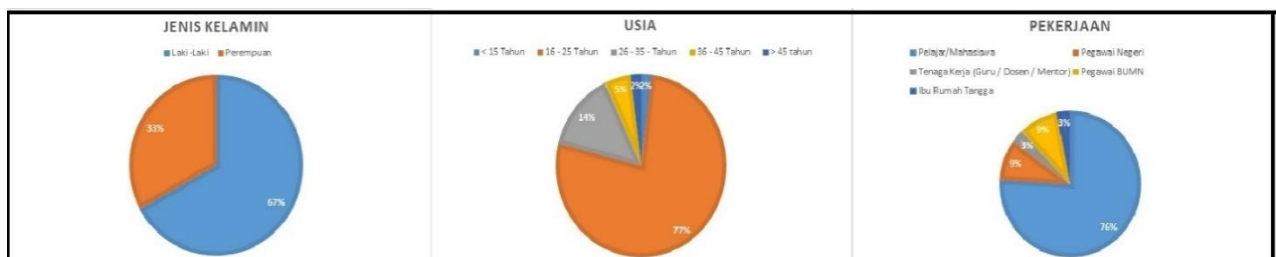
## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Karakteristik Responden

Berdasarkan dari hasil Kuesioner didapatkan 100 responden dengan perhitungan rumus slovin sebagi berikut:

$$n = \frac{10.000.000}{1+(10.000.000) (0,1)^2} = 99.99984375024414 \quad (4)$$

Populasi (*N*) sebanyak 10.000.000 orang pengunduh aplikasi OVO di *Playstore* dengan presentase nilai besaran kesalahan 0,1 atau 10%, didapatkan untuk jumlah sampel (*n*) adalah 99.99900001 atau dibulatkan menjadi 100 jumlah sampel (*n*). Penyebaran menggunakan *GoogleForm* yang disebar melalui media sosial seperti *whatsapp*, *instagram* dan *facebook*.



**Gambar 3.** Karakteristik Responden

Gambar 3 Menjelaskan bahwa karakteristik responden yang diperoleh mayoritas yang menggunakan adalah Laki-laki, sebanyak 67 responden sedangkan untuk pengguna Perempuan sejumlah 33 responden. Mayoritas responden yang menggunakan berusia 16-25 tahun dengan persentase 77% atau sebanyak 77 responden, lalu pengisi responden terbanyak ke-2 adalah 26-35 tahun dengan persentase 14% atau sebanyak 14 responden, pengisi ke-3 terbanyak selanjutnya adalah di *range* usia 36-45 tahun dengan persentase 5% atau 5 responden. Sedangkan sisanya sebesar 2% atau 2 responden pengguna berusia 15 tahun dan diatas 45 tahun sebanyak 2% atau 2 responden. Dan mayoritas responden yang menggunakan memiliki pekerjaan Pelajar/Mahasiswa dengan persentase 76% atau sebanyak 76 responden, lalu pengisi responden terbanyak ke-2 adalah Pegawai Negeri dengan persentase 9% atau sebanyak 9 responden, dan Pegawai BUMN dengan persentase 9% atau sebanyak 9 responden. Sedangkan sisanya sebesar 3% atau 3 responden pengguna memiliki pekerjaan Tenaga Kerja (Guru/Dosen/Mentor) dan Ibu Rumah Tangga sebanyak 3% atau 3 responden.

### 3.2 Uji Validitas

Nilai r tabel sendiri didapatkan dari jumlah responden/(N). Uji validitas itu sendiri dilakukan dengan uji signifikan 5%. Pada penelitian ini didapatkan sebanyak 50 sampel berdasarkan dari jumlah responden maka diperoleh r tabel untuk uji validitas pada penelitian ini adalah 0,279.

**Tabel 4.** Hasil Uji Validitas

pertanyaan ke-	r – hitung	r – tabel	keputusan
1	0.319687	0.279	valid
2	0.711795	0.279	valid
3	0.306572	0.279	valid
4	0.655026	0.279	valid
5	0.498651	0.279	valid
6	0.491863	0.279	valid
7	0.310178	0.279	valid
8	0.616715	0.279	valid
9	0.321019	0.279	valid
10	0.67512	0.279	valid

Tabel 4 menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji validitas didapatkan r-tabel 0.279 dari 10 pertanyaan /item yang mempunyai nilai r hitung diatas 0,279 dapat dikatakan item tersebut valid.

### 3.3 Uji Reliabilitas

Suatu instrumen variabel dapat dikatakan reliabel Ketika variabel itu memperoleh nilai Cronbach’s alpha melebihi dari 0,60. Uji reliabilitas dilakukan dengan menyimpulkan nilai Cronbach’s alpha pada setiap variabel. Hasil pengujian reliabilitas pada penelitian ini didapatkan hasil bahwa nilai total Cronbach’s Alpha dari kuisisioner sebesar 0,654 yang tergolong pada kategori reliabel.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.654	10

**Gambar 4.** Hasil Uji reliabilitas

Gambar 4 menunjukkan hasil uji reliabilitas, berdasarkan Cronbach’s Alpha yang telah diuji adalah 0.654 dari nilai standar yaitu 0,60 dengan 10 poin pertanyaan yang telah diuji. Dapat disimpulkan bahwa pada setiap variable dinyatakan reliabel. Yang artinya pernyataan dari data yang didapatkan memiliki kehandalan yang besar sehingga mampu digunakan dalam pengukuran berulang. Di bawah merupakan hasil dari uji reliabilitas dalam setiap variabel pada penelitian ini.

### 3.4 Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan atau jawaban sementara atas permasalahan yang ada. Dengan yang diteliti adalah “tingkat *usability* aplikasi OVO”. Penelitian hipotesis ini menggunakan analisis *One Sample T-Test*. Analisis *One Sample T-Test* ini untuk mendapatkan hasil hipotesis penelitian.

One-Sample Test						
Test Value = 68						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
UjiHipotesis	1.335	99	.185	1.22500	-.5955	3.0455

**Gambar 5.** Hasil *One-Sample Test*

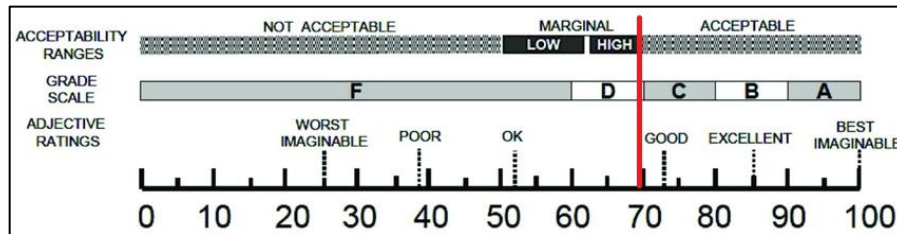
Gambar 5 menjelaskan hasil dari hipotesis yang dapat dilihat nilai signifikan yang diperoleh 0,185 dengan menggunakan value 68 dimana menunjukkan angka signifikan ini lebih besar dari 0,05 maka hipotesis penelitian diperoleh adalah H0 diterima oleh karena itu H1 ditolak dimana dapat di deskripsikan rata – rata nilai *usability* Aplikasi OVO lebih dari sama dengan 68.

### 3.5 Perhitungan Kuesioner SUS

Langkah selanjutnya adalah melakukan perhitungan SUS guna mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi OVO. Adapun hasil penilaian responden pada tingkat *usability* aplikasi OVO melalui kuesioner *online* menggunakan *google form* yang disebarakan melalui sosial media. Hasil yang didapatkan pada penelitian ini adalah nilai rata-rata SUS sebesar 69,23. Dimana dengan nilai tersebut menyatakan bahwa tingkat *usability* aplikasi OVO sudah baik. Perhitungan nilai rata-rata dilakukan dengan 2 cara yaitu sebagai berikut:

- a. Membandingkan nilai rata-rata yang diperoleh dari responden dengan menentukan *acceptability*, *grade scale*, dan *adjective rating*.
- b. Membandingkan nilai rata-rata yang diperoleh dari responden dengan SUS Skor *Percentile Rank*.

Hasil yang didapatkan dalam membandingkan nilai rata-rata dengan penerimaan pengguna masuk dalam kategori *acceptable*, tingkat *grade scale* masuk kedalam kategori D, dan *adjective rating* masuk kedalam kategori OK seperti pada gambar 4.6. Sedangkan hasil yang didapat dalam membandingkan skor rata-rata dengan SUS Skor *Percentile Rank* adalah berada pada *Grade B* dengan nilai 74 dan *Percentile* < 70% - 90 % seperti pada tabel 5 dan gambar 6



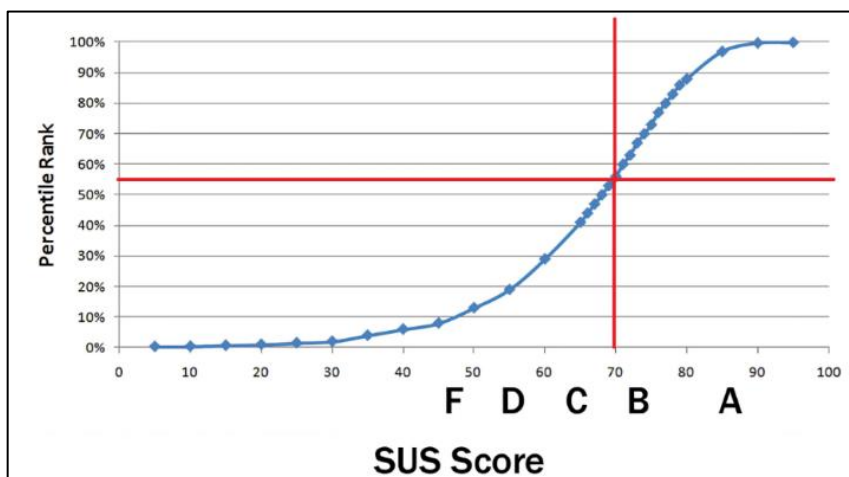
**Gambar 6.** Hasil Perolehan Nilai Rata – Rata

Berdasarkan Gambar 6 Hasil yang di dapatkan dari perhitungan SUS dengan diperoleh skor SUS dengan 100 responden adalah 69,23. Dalam skor tersebut dapat diartikan hasil interpretasi dari pendekatan berdasarkan sifat (Adjective), layanan milik aplikasi OVO ini masih termasuk kategori OK mendekati GOOD, dan tingkat penerimaannya (Acceptable) masuk kategori marginal “HIGH” dengan *Grade Scale* D berarti layanan ini masih bisa diterima secara umum oleh penggunanya.

**Tabel 5.** Hasil skor *percentile rank* dan *letter grades*

SUS Score	Grade	Nilai	Precentile
68 – 80.3	B	74	< 70% - 90 %

Berdasarkan Tabel 5 menunjukkan *SUS Score percentile rank* dan *letter grades* dikisaran 68 – 80.3 dan dari hasil penelitian yang telah dilakukan mendapat 69,23 dapat diartikan bahwa skor tersebut masuk dalam *range* 68 sampai dengan 80.3 dan Grade yang cukup tinggi yaitu B dengan nilai 74 masuk kedalam peringkat *percentile* di dalam *range* < 70% - 90 % yaitu kisaran 55%.



**Gambar 7.** *Percentile rank* SUS Score

Berdasarkan Gambar 7 dijelaskan bahwa berikut ini dimana diketahui jika aplikasi OVO jika dilihat dari aspek *usability*-nya maka layanan tersebut mendapat grade B karena skor SUS-nya sebesar 69,23 dengan peringkat *percentil* berada pada kisaran 55% yang masih sedikit berada di atas rata-rata, karena hasilnya yang hanya berbeda sedikit dengan standar skor SUS, yaitu sebesar 68.

#### 4. KESIMPULAN

Simpulan yang didapatkan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai Evaluasi *Usability* pada Aplikasi OVO Menggunakan *System Usability Scale* (SUS), didapatkan hasil yaitu berdasarkan pengujian data yang sudah diolah mendapat nilai rata-rata *usability* aplikasi OVO memperoleh skor 69,23. Skor tersebut menunjukkan bahwa aplikasi OVO memiliki tingkat *usability* sudah cukup baik, dalam skor tersebut dapat diartikan hasil interpretasi dari pendekatan berdasarkan sifat (Adjective), layanan milik aplikasi OVO ini masih termasuk kategori OK mendekati GOOD, dan tingkat

penerimaannya (Acceptable) masuk kategori marginal “HIGH” dengan *Grade Scale D. SUS Score precentile rank* dan *letter grades* dikisaran 68 – 80.3 dengan *grade* yang cukup tinggi yaitu B dengan nilai 74 masuk kedalam peringkat *percentile* di dalam *range* < 70% - 90 % yaitu kisaran 55%. Hal ini berarti bahwa aplikasi OVO memiliki nilai kebergunaan yang baik serta layak di akses oleh penggunanya. Pada uji *One sample T-Test* menunjukkan bahwa angka signifikan lebih besar dari 0,05 maka hipotesis penelitian diperoleh adalah H0 diterima. Oleh karena itu, H1 ditolak di mana rata-rata nilai *usability* aplikasi OVO adalah lebih dari sama dengan 68 yang artinya skor tersebut masih bisa diterima secara umum namun dengan beberapa perbaikan seperti lebih meningkatkan penggunaan fitur yang lebih baik agar berjalan dengan semestinya dan meningkatkan tampilan user interface yang lebih mudah dipahami dan digunakan bagi pengguna baru sehingga peningkatan *usability* yang baik dalam menggunakan aplikasi OVO.

## REFERENCES

- [1] R. Vhalery, “Kontribusi Informasi, Fasilitas, dan Loyalitas User Dalam Menggunakan Aplikasi Fintech di Masa Pandemi COVID-19,” *Sosio e-Kons*, vol. 13, no. 2, pp. 99–108, 2021, doi: 10.30998/sosioekons.v13i2.9743.
- [2] A. P. L. H. R. B. Atriani, “Pengaruh Persepsi Manfaat dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Menggunakan Dompot Digital OVO,” *JSEH (Jurnal Sosial Ekonomi dan Humaniora)*, vol. 6, no. 1, pp. 54–61, 2020.
- [3] S. Rehia, “Pengguna Dompot Digital Melonjak, Mana E-wallet Terpopuler?,” *IDN Times*, 3 Maret 2021. [Online]. Available: <https://www.idntimes.com/business/economy/rehia-indrayanti-br-sebanyak/pengguna-dompot-digital-melonjak-mana-e-wallet-terpopuler/3>. [Accessed 7 Januari 2022].
- [4] S. Suyanto and U. Ependi, “Pengujian Usability dengan Teknik System Usability Scale pada Test Engine Try Out Sertifikasi,” *MATRIK J. Manajemen, Tek. Inform. Dan Rekayasa Komput.*, vol. 19, no. 1, pp. 62–69, 2019, doi:10.30812/matrik.v19i1.503.
- [5] A. W. Soejono, A. Setyanto, and A. F. Sofyan, “Evaluasi Usability Website UNRIYO Menggunakan System Usability Scale (Studi Kasus: Website UNRIYO),” *J. Teknol. Inf.*, vol. XIII, no. 1, pp. 29–37, 2018, [Online]. Available: <http://jti.respati.ac.id/index.php/jurnaljti/article/view/213>.
- [6] B. Pudjoatmodjo and R. Wijaya, “Tes Kegunaan (Usability Testing) Pada Aplikasi Kepegawaian Dengan Menggunakan System Usability Scale,” *Semin. Nas. Teknol. Inf. Dan Multimed.* 2016, pp. 37–42, 2016.
- [7] ISO 9241-11, “Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) - Part 11: Guidance on usability,” vol. 1998, 1998.
- [8] T. M. Y. I. R. R. Aulia Anwar Nabila, “Analisis Value Terhadap Minat Penggunaan OVO di Malang Raya Menggunakan Consumption Value Model,” *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 3, no. 5, pp. 4374–4382, 2019.
- [9] H. A. Ghifari, “Evaluasi User Experience Pada Dompot Digital OVO menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ),” *Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah*, Jakarta, 2021.
- [10] M. A. Zuhijdi, R. I. Rokhmawati, and N. Y. Setiawan, “Evaluasi Usability Situs Web Snapixa dengan menggunakan Metode Usability Testing dan System Usability Scale,” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 10, pp. 9348–9356, 2019.
- [11] S. Irma, “Evaluasi Usability Website Polsri dengan menggunakan Sytem Usability Scale,” *Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika*, vol. 8, no. 3, pp. 176–183, 2019.
- [12] M. Veni, “Evaluasi Usability Pada Aplikasi Mobile ACC.ONE Menggunakan System Usability Scale (SUS) dan Usability Usability,” *Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta*, 2020.
- [13] J. Brooke, “SUS: A Retrospective,” *J. USABILITY Stud.*, vol. 8, no. 2, pp. 29–40, 2013.
- [14] U. Riza, “Mengukur Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Bimbingan Konseling (E-BK) Menggunakan System Usability Scale (Sus) Di Smk Negeri 1 Banda Aceh,” *Universitas Islam Negeri Ar- Raniry banda Aceh, Aceh*, 2021.
- [15] M. Rifqy, R. Jati, W. Erika, and A. Amelia, “Usability Analysis in Paasaar . Com Application Using the System Usability Scale ( Sus ) Approach,” *Int. J. Econ. Bus. Account. Res.*, vol. 6, no. 1, pp. 291–300, 2022.
- [16] A. S. Asri Rejeki Tulodo Bernadeta, “Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.),” *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, vol. 10, no. 1, pp. 25–43, 2019.
- [17] S. B. P. E. Wahyu Ramadhan Danar, “Pengujian Usability Website Time Excelindo Menggunakan System Usability Scale (SUS) (Studi Kasus : Website Time Excelindo),” *JIPI (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)*, vol. 04, no. 02, pp. 139 - 147, 2019.
- [18] A. D. N. A. D. Muhammad Syaiful Amin Muhammad, “Efektivitas Teknologi Finansial (Fintech) Pada Aplikasi OVO Dengan Menggunakan Metode Pengujian Usability,” *CITISEE*, vol. 1, no. 5, pp. 328–332, 2019.
- [19] A. I. D. H. A. Ismail Farouqi Muhammad, “Evaluasi Usability pada Aplikasi Go-Jek Dengan Menggunakan Metode Pengujian Usability,” *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 2, no. 9, pp. 3110–3117, 2018.
- [20] F. F. G. ., A. P. N. Galuh Sembodo Firman, “Evaluasi Usability Website Shopee Menggunakan System Usability Scale (SUS),” *Journal of Applied Informatics and Computing (JAIC)*, vol. 5, no. 2, pp. 146–150, 2021.