



# Analisis Perbandingan Kualitas *User Experience* Platform E-Wallet Ovo dan Dana Menggunakan Metode *UX Honeycomb* dan *System Usability Scale*

(Studi Kasus Mahasiswa Universitas Hasanuddin)

Idil Arfandi<sup>1</sup>, Hendra Mesra<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Program Sarjana Sistem Informasi, Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Hasanuddin, Indonesia

Email: [idilarfandi21.ia@gmail.com](mailto:idilarfandi21.ia@gmail.com)<sup>1</sup>, [hendra@unhas.ac.id](mailto:hendra@unhas.ac.id)<sup>2</sup>

**Abstract.** *This study aims to analyze and compare the quality of user experience between two popular e-wallet platforms in Indonesia, OVO and DANA, using the UX Honeycomb method and the System Usability Scale (SUS). The UX Honeycomb method evaluates six key aspects of user experience: useful, usable, desirable, findable, accessible, and credible. Meanwhile, the SUS method measures system usability from the users' perspective. The respondents in this study were students of Hasanuddin University who actively use both platforms. The results indicate that both OVO and DANA exhibit good usability levels based on SUS scores. However, differences were found in several UX Honeycomb dimensions. DANA scored higher in credibility and findability, while OVO performed better in usability and desirability. These findings provide valuable insights for app developers to enhance user experience quality and serve as a reference for users in choosing an e-wallet platform that suits their preferences.*

**Keywords:** *User Experience, UX Honeycomb, System Usability Scale, e-wallet, OVO, DANA*

**Abstrak.** Penelitian memiliki tujuan untuk menganalisis dan membandingkan kualitas pengalaman pengguna (user experience) dari dua platform e-wallet populer di Indonesia, yaitu OVO dan DANA. Penelitian ini menggunakan metode UX Honeycomb dan System Usability Scale (SUS). Metode UX Honeycomb digunakan untuk mengevaluasi enam aspek utama pengalaman pengguna: useful, usable, desirable, findable, accessible, dan credible. Sementara itu, metode SUS digunakan untuk mengukur tingkat kegunaan sistem dari sudut pandang pengguna. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Hasanuddin yang aktif menggunakan kedua platform tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik OVO maupun DANA memiliki tingkat usability yang tergolong baik berdasarkan skor SUS. Namun, terdapat perbedaan penilaian pada beberapa dimensi UX Honeycomb, di mana DANA memperoleh skor lebih tinggi dalam aspek credibility dan findability, sedangkan OVO unggul pada aspek usability dan desirability. Temuan ini dapat menjadi saran bagi pengembang aplikasi dalam meningkatkan kualitas pengalaman pengguna serta sebagai referensi bagi pengguna dalam memilih platform e-wallet yang sesuai dengan preferensi mereka.

**Kata Kunci:** User Experience, UX Honeycomb, System Usability Scale, e-wallet, OVO, DANA

## 1. LATAR BELAKANG

Pertumbuhan *smartphone* dan penetrasi internet yang cepat menciptakan peluang bagi aplikasi pembayaran digital, sehingga banyak pengguna beralih dari metode pembayaran tradisional ke metode pembayaran berbasis aplikasi (Rofi, 2022). Menurut Badan Pusat Statistik 2024, pertumbuhan pengguna *smartphone* di Indonesia pada tahun 2019 sampai dengan tahun 2023 mengalami perkembangan. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Indonesia 2024, penetrasi *smartphone* di Indonesia mengalami fluktuasi dari 63,53% pada 2019, menurun menjadi 62,84% pada 2020 akibat dampak pandemic, kemudian meningkat

mencapai puncak 67,88% pada 2022, dan sedikit menurun menjadi 67,29% pada 2023 yang mengindikasikan awal kejenuhan pasar. Tren ini menunjukkan bahwa smartphone telah menjadi kebutuhan fundamental dalam transformasi digital masyarakat Indonesia, namun penurunan pada 2023 menegaskan perlunya upaya berkelanjutan untuk memastikan inklusi digital yang merata di seluruh lapisan masyarakat.

Kemajuan teknologi dan transformasi digital telah mengubah kebutuhan masyarakat terhadap metode pembayaran yang menawarkan kecepatan, keakuratan, dan keamanan dalam transaksi elektronik. Evolusi alat pembayaran menunjukkan pergeseran dari uang kertas dan logam tradisional menuju sistem pembayaran elektronik berbasis data (Amalia & Santoso, 2022). Perkembangan sistem pembayaran e-money dipengaruhi oleh kemajuan teknologi dan perubahan gaya hidup masyarakat, mendorong pencarian alternatif metode pembayaran non tunai yang lebih efisien dan aman (Anjani, 2023). Faktor kenyamanan, kepraktisan, dan manfaat yang dirasakan menjadikan sistem pembayaran non tunai favorit masyarakat Indonesia, sehingga membuka peluang signifikan bagi pengembangan solusi e-money (Triyanto, 2023).

Uang elektronik atau e-money merupakan produk financial technology (fintech) yang diintegrasikan oleh penyedia jasa transportasi online seperti Grab (DANA dan OVO) dan Gojek (GoPay), dimana manfaat dan kemudahan yang ditawarkan berpotensi meningkatkan adopsi sistem pembayaran elektronik. OVO dan DANA sebagai aplikasi pembayaran digital dominan di Indonesia menawarkan layanan serupa seperti pembayaran tagihan, pengisian saldo, transfer uang, dan cashback, serta bersaing melalui inovasi fitur dan peningkatan pengalaman pengguna. Analisis kualitas aplikasi menjadi aspek krusial yang dipengaruhi faktor *User Interface*, *User Experience*, kecepatan transaksi, dan kemudahan penggunaan, sehingga identifikasi area perbaikan memungkinkan pengembang meningkatkan aplikasi untuk memenuhi ekspektasi pengguna yang semakin tinggi (Syaifullah et al., 2024).

Penggunaan e-wallet di kalangan mahasiswa Universitas Hasanuddin mengalami peningkatan seiring kebutuhan transaksi yang lebih cepat, efisien, dan mudah diakses. Observasi menunjukkan berbagai warung dan kantin di fakultas telah menerapkan pembayaran QRIS atau non tunai, termasuk kantin Departemen Matematika, Kudapan BNI Unhas, Kansas Fakultas Ilmu Budaya, Fakultas Kehutanan, Peternakan, Kedokteran dan Kedokteran Gigi, Kolong Ekonomi, dan Jasmip MIPA. Perbandingan platform e-wallet OVO dan DANA menjadi relevan karena meskipun menawarkan layanan serupa, pengalaman pengguna atau User Experience (UX) yang dirasakan mahasiswa dapat berbeda. User Experience merupakan faktor kunci kesuksesan platform e-money yang mencakup kepuasan pengguna, kemudahan

penggunaan, dan kepercayaan pengguna, dimana desain antarmuka yang baik menentukan keseluruhan proses interaksi antara pengguna dan produk bisnis digital.

Analisis dan evaluasi User Experience (UX) memerlukan metode yang relevan untuk efisiensi dan standar, dimana metode UX Honeycomb menyediakan kerangka kerja komprehensif untuk menganalisis pengalaman pengguna secara holistik (Solikha et al., 2024). UX Honeycomb yang dikembangkan Peter Morville mengevaluasi pengalaman pengguna berdasarkan tujuh dimensi utama yaitu usable (kemudahan penggunaan), useful (kegunaan), desirable (daya tarik), findable (mudah ditemukan), accessible (aksesibilitas), credible (kepercayaan), dan valuable (nilai guna), dengan tujuan menciptakan produk yang berfungsi, memuaskan, mudah digunakan, menarik, dan bermanfaat bagi pengguna serta bisnis (Mutiasanti et al., 2018). Metode System Usability Scale (SUS) juga digunakan untuk mengukur tingkat kegunaan kedua platform melalui alat ukur sederhana yang memberikan skor numerik dengan mempertimbangkan aspek kemudahan belajar, efisiensi, dan kenyamanan penggunaan (Tsani, 2024).

Penggunaan kedua metode *UX Honeycomb* dan *System Usability Scale* (SUS) dalam penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis perbandingan kualitas UX platform *e-wallet* OVO dan DANA di kalangan mahasiswa Universitas Hasanuddin. Oleh karena itu, judul dari penelitian ini adalah “**Analisis Perbandingan Kualitas User Experience Platform E-wallet OVO dan DANA Menggunakan Metode UX Honeycomb dan System Usability Scale (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Hasanuddin)**”. Hasil analisis bertujuan untuk memberikan gambaran tentang kekuatan dan kelemahan masing-masing platform dari sudut pandang pengguna, selain itu hasil dari penelitian ini dapat menjadi bahan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan layanan platform *e-wallet* di masa depan.

## 2. METODE PENELITIAN

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa di Universitas Hasanuddin yang menggunakan aplikasi OVO dan DANA sebagai transaksi pembayaran online. Sedangkan, penentuan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dalam menentukan sampel pada penelitian ini. Sampel penelitian yang ditentukan peneliti berdasarkan asas pertimbangan peneliti yaitu, 15 orang mahasiswa dari 15 fakultas yang ada di Universitas Hasanuddin dan Pernah menggunakan platform *e-wallet* DANA dan OVO baik secara bersamaan dalam periode waktu tertentu atau tidak secara bersamaan dalam periode waktu tertentu.

## Variabel Penelitian

Variabel bebas pada penelitian ini yaitu *user experience*. Untuk mengukur perbandingan platform *e-wallet* DANA dan OVO diukur berdasarkan metode *UX Honeycomb* dan *System Usability Scale*. Terdapat beberapa indikator dari masing masing variabel dari *UX Honeycomb*. Pada variabel *Useful* (bermanfaat) memiliki indikator seberapa bermanfaat fitur-fitur yang disediakan oleh platform OVO dan DANA untuk memenuhi kebutuhan pengguna, variabel *Usable* (dapat digunakan) memiliki indikator tentang tingkat kemudahan dalam menggunakan platform OVO dan DANA, variabel *Desirable* (menarik) memiliki indikator Daya tarik visual dan pengalaman emosional pengguna pada platform OVO dan DANA, variabel *Findable* (mudah di temukan) memiliki indikator kemudahan pengguna dalam menemukan fitur atau informasi yang dibutuhkan pada platform OVO dan DANA, variabel *Accessible* (dapat diakses) memiliki indikator Kemampuan platform OVO dan DANA untuk diakses oleh semua pengguna, termasuk mereka dengan keterbatasan tertentu, variabel *Credible* (dapat dipercaya) memiliki indikator Tingkat kepercayaan pengguna terhadap platform OVO dan DANA, dan variabel *Valuable* (handal) memiliki indikator dimana tentan nilai tambah yang diberikan platform OVO dan DANA kepada pengguna. Untuk melakukan evaluasi dari platform OVO dan DANA dibuatkan 7 pertanyaan untuk mengukur *UX Honeycomb* dari OVO dan 7 pertanyaan untuk mengukur *UX Honeycomb* DANA pada tingkat pengalaman pengguna (*user experience*) . Adapun pertanyaan tersebut dapat dilihat dari tabel 1 dibawah ini.

**Tabel 1. Pertanyaan *UX Honeycomb* OVO dan DANA**

No	Pertanyaan
1	Saya merasa mudah memahami cara kerja OVO/DANA.
2	Platform OVO/DANA membantu saya menyelesaikan kebutuhan transaksi sehari-hari.
3	Desain antarmuka OVO/DANA menarik dan nyaman dipandang.
4	Saya mudah menemukan fitur yang saya butuhkan di OVO/DANA.
5	OVO/DANA mudah diakses bahkan ketika saya memiliki kendala (misalnya sinyal buruk atau keterbatasan fisik).
6	Saya merasa OVO/DANA aman dan dapat diandalkan dalam melakukan transaksi.
7	Aplikasi OVO/DANA dapat diakses kapan saja tanpa kendala teknis

Mengukur tingkat kemudahan dan kenyamanan penggunaan platform dengan menggunakan skala SUS, yang terdiri dari 10 pernyataan yang harus dinilai oleh responden. Hasilnya berupa skor numerik yang menunjukkan tingkat *usability* dari masing-masing platform. Metode *System Usability Scale* (SUS) dipilih dalam penelitian ini karena responden dapat dengan cepat dan mudah menyelesaikan pertanyaan, kuesioner hanya terdiri dari sepuluh pernyataan dan

hasil survei berupa skor tunggal (0 - 100) sehingga relatif mudah dipahami oleh tim pengembangan. Pertanyaan dari *System Usability Scale* (SUS) untuk mengukur tingkat kemudahan pengguna (*usability*) dapat dilihat dari tabel 2 dibawah ini.

**Tabel 2. Pertanyaan *System Usability Scale* (SUS) OVO dan DANA**

NO	Pertanyaan
1	Positif: Saya merasa nyaman menggunakan OVO/DANA setiap kali saya membutuhkannya.
2	Negatif: Saya merasa OVO/DANA terlalu rumit untuk digunakan
3	Positif: Fitur-fitur yang ada di OVO/DANA mudah dipelajari
4	Negatif: Saya membutuhkan bantuan orang lain untuk bisa menggunakan OVO/DANA dengan benar.
5	Positif: Saya merasa semua fungsi utama OVO/DANA terintegrasi dengan baik.
6	Negatif: Saya merasa terlalu banyak ketidakkonsistenan dalam OVO/DANA.
7	Positif: Saya merasa percaya diri ketika menggunakan OVO/DANA.
8	Negatif: Saya harus banyak belajar sebelum bisa menggunakan OVO/DANA dengan efektif.
9	Positif: OVO/DANA bekerja dengan lancar dan tanpa gangguan selama saya menggunakannya.
10	Negatif: Menggunakan OVO/DANA sering kali membuat saya frustrasi.

### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari deskriptif statistik untuk memberikan gambaran umum tentang data yang diperoleh dari hasil survey atau pengumpulan data seperti persentase distribusi jawaban yang menggunakan metode perhitungan *System Usability Scale* (SUS). *System Usability Scale* (SUS) adalah metode yang digunakan untuk mengukur kegunaan (*usability*) dari sebuah sistem, seperti aplikasi, *website*, atau produk perangkat lunak lainnya. Metode ini dikembangkan pada tahun 1986 oleh John Brooke, dan telah banyak digunakan oleh para ahli desain pengalaman pengguna (*user experience design*) dan peneliti untuk mengukur kepuasan dan efektivitas pengguna terhadap sistem yang mereka gunakan. Metode SUS terdiri dari 10 pertanyaan yang diajukan kepada pengguna yang telah menggunakan sistem yang diteliti. Pertanyaan tersebut mengukur persepsi pengguna tentang kegunaan, kemudahan penggunaan, serta kepercayaan mereka terhadap sistem yang digunakan. Jawaban dari setiap pertanyaan diukur menggunakan skala Likert (Kosim et al., 2022). Untuk analisis *UX Honeycomb* menggunakan beberapa tahapan dengan langkah pertama mengelompokkan data hasil kuesioner berdasarkan variabel penelitian, kemudian menghitung nilai rata-rata masing-masing variabel penelitian, selanjutnya menghitung nilai rata-rata keseluruhan variabel, dan melakukan analisis atas nilai masing-masing variabel yang telah didapat.

### Analisis Kepuasan Pengguna

Analisis kepuasan pengguna merupakan evaluasi terhadap respons pengguna terhadap produk, layanan, atau sistem berdasarkan pengalaman mereka, dengan fokus pada aspek kualitas, fungsionalitas, dan kemudahan penggunaan. Proses ini dilakukan melalui pengolahan data jawaban responden untuk memperoleh interval nilai skala Likert (Barus & Faturrahman, 2024). Pada penelitian ini terdapat 2 metode untuk menentukan hasil dari grade penilaian yaitu metode *UX Honeycomb* dan *System Usability Scale* (SUS). Skala pengukuran adalah standar yang digunakan untuk menentukan panjang dan pendeknya suatu interval dalam suatu satuan ukuran. Skala pengukuran yang digunakan menghasilkan data kuantitatif berupa angka-angka (Janna & Miftahul, 2021). Dalam penelitian ini, skala pengukuran yang digunakan pada kuesioner penelitian adalah skala Likert. Menurut (Yang & Sihotang, 2023). Untuk mengukur penilaian *UX Honeycomb*, menggunakan interval nilai yang dapat dilihat pada tabel 3 berikut.

**Tabel 3.** Interval Nilai Skala Likert

Interval Nilai	Keterangan
4,21 – 5,00	Sangat Puas
3,41 – 4,20	Puas
2,61 – 3,40	Cukup Puas
1,81 – 2,60	Tidak Puas
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Puas

Pengukuran tingkat kepuasan dilakukan dengan menghitung rata-rata skor jawaban yang dihasilkan melalui 7 pertanyaan kuesioner yang dirancang. Setiap pertanyaan mewakili aspek dari dimensi *UX Honeycomb*, sehingga memberikan gambaran awal mengenai kepuasan pengguna terhadap platform *e-wallet* OVO dan DANA.

Pada *System Usability Scale* (SUS) ada dua cara yang dapat digunakan. Pertama dilihat dari sisi tingkat penerimaan pengguna, grade skala dan rating adjektif yang terdiri dari tingkat penerimaan pengguna terdapat tiga kategori yaitu *not acceptable*, marginal dan *acceptable*. Sedangkan dari sisi tingkat grade skala terdapat enam skala yaitu A, B, C, D, E dan F. Penentuan kedua dilihat dari sisi *percentile range* (SUS skor) yang memiliki grade penilaian yang terdiri dari A, B, C, D dan E. Penentuan hasil penilaian berdasarkan SUS score *percentile rank* dilakukan secara umum berdasarkan hasil perhitungan penilaian pengguna (Nurul Huda et al., 2023). *Score Percentile rank* adalah sebuah tabel yang digunakan untuk menentukan ranking atau peringkat dari sistem, produk, atau layanan berdasarkan nilai atau skor yang diperoleh dari *System Usability Scale* (SUS). Selain *percentile rank* di dalam mengukur hasil dari nilai *System Usability Scale* (SUS), dibutuhkan *acceptability rank* untuk mengevaluasi tingkat penerimaan pengguna terhadap platform OVO dan DANA. Adapun pengukuran *acceptability rank* dapat dilihat dari tabel 4 dibawah ini.

**Tabel 4.** *Acceptability Rank*

Skor SUS	Arti Skor
0 – 50,9	<i>Not Acceptable</i>
51 – 70,9	<i>Marginal</i>
71 – 100	<i>Acceptable</i>

*Acceptability Rank* adalah tabel peringkat yang digunakan untuk mengevaluasi tingkat penerimaan atau *acceptability* suatu produk, layanan, atau sistem oleh pengguna atau konsumen. *Acceptability Rank* menunjukkan seberapa baik produk, layanan, atau sistem diterima oleh pengguna atau konsumen berdasarkan penilaian mereka terhadap faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan, kenyamanan, dan kepuasan. Untuk menentukan *Acceptability Rank* biasanya dilakukan survei atau penilaian langsung dari pengguna atau konsumen terhadap produk, layanan, atau sistem yang ingin dievaluasi. Penilaian tersebut dilakukan dengan metode kuesioner (Nurul Huda et al., 2023).

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses pengumpulan data berlangsung dari tanggal 02 Februari hingga 18 Februari 2024. Selama proses pengumpulan data, sebanyak 257 responden berpartisipasi dalam penelitian untuk mengisi kuesioner. Adapun perbandingan durasi pemakaian antara OVO dan DANA menunjukkan bahwa DANA lebih dominan dalam hal retensi pengguna lama. Sebanyak 57,2% pengguna telah memakai DANA lebih dari 2 tahun, sedangkan untuk OVO hanya 41,6%. Ini menunjukkan bahwa DANA lebih sukses mempertahankan pengguna jangka panjang. OVO memiliki lebih banyak pengguna baru dibandingkan DANA. Pengguna baru OVO (< 3 bulan) 13,2%, sedangkan DANA hanya 4,3%. DANA lebih stabil, sementara OVO lebih berkembang dalam akuisisi pengguna. Persentase pengguna yang telah menggunakan DANA lebih dari 2 tahun jauh lebih tinggi, menunjukkan loyalitas yang kuat. OVO memiliki jumlah pengguna baru lebih besar, menunjukkan bahwa pertumbuhannya masih berjalan aktif.

#### Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu tes merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliabel (Sanaky, 2021). Uji reliabilitas setiap item atau pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini, akan digunakannya rumus *Cronbach Alpha*. Nilai *Cronbach Alpha* lebih besar

daripada 0,6 dianggap dapat diandalkan atau reliabel. Sebaliknya, jika nilai *Cronbach Alpha* kurang dari 0,6, alat ukur atau pertanyaan kuesioner dianggap kurang reliabel. Hal tersebut menunjukkan bahwa alat pengukur memiliki tingkat konsistensi internal yang tinggi dan dapat diandalkan untuk menghasilkan hasil penelitian yang konsisten. Berdasarkan Nilai *Cronbach Alpha* menunjukkan rentang nilai *Cronbach Alpha* dan tingkat reliabilitasnya. Nilai yang berada di 0,00-0,20 berarti kurang reliabel, nilai 0,20-0,40 bermakna agak reliabel, nilai 0,40-0,60 bermakna cukup reliabel, nilai 0,60-0,80 berarti reliabel, nilai 0,80-1,00 berarti sangat reliabel.

Adapun rumus *Cronbach's alpha* sebagai berikut.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \times \frac{s_t^2 - \sum_{j=1}^k s_j^2}{s_t^2}$$

Keterangan :  $\alpha$  : Cronbach alpha

$s_t^2$  : Variansi skor total seluruh instrumen atau item pertanyaan.

$s_j^2$  : Variansi skor instrumen atau item pertanyaan ke- $j$  untuk  $j = 1, 2, \dots, k$ .

$k$  : Banyak responden yang diujikan.

Kriteria suatu data dikatakan reliable dengan menggunakan teknik ini bila nilai *Cronbach's alpha*  $\alpha > 0,6$ .

$$\alpha = \frac{225}{(225-1)} \times \frac{1-36,7031}{116,120} = 0,687$$

**Tabel 5.** Hasil Uji Reliabilitas

<i>Reliability Statistic</i>		
Cronbach Alpha	N Of Items	Keterangan
0,687	34	Reliabel

Diketahui :

$s_t^2 = 116,120$  (Varians total)

$s_j^2 = 36,7031$  (Total varians)

$k = 225$  (Banyak responden)

Pada tabel 13 Hasil *Cronbach Alpha* sebesar 0.687 yang artinya lebih besar dari r tabel (0.1236) yang menunjukkan bahwa ke-34 pertanyaan reliabel (konsisten). Tingkat Signifikansi  $\alpha = 5\% = 0,05$



### Analisis Skor System Usability Scale (SUS)

Setiap item pernyataan memiliki skor kontribusi. Setiap skor kontribusi item akan berkisar antara 0 hingga 4. Pada tahapan 1 metode *System Usability Scale* (SUS) untuk item 1,3,5,7, dan 9 skor kontribusinya adalah posisi skala dikurangi 1. Sedangkan pada tahapan 2 metode *System Usability Scale* (SUS) 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). Skor SUS keseluruhan diperoleh dari rata-rata skor SUS individual.

### Analisis Skor System Usability Scale (SUS) OVO

Kuesioner pada pertanyaan *System Usability Scale* (SUS) OVO menggunakan 5 poin skala Likert. Responden diminta untuk memberikan penilaian “Sangat Tidak Setuju”, ”Tidak Setuju”, ”Ragu-ragu”, ”Setuju”, ”Sangat Setuju” atas 10 item pernyataan SUS OVO sesuai dengan penilaian subjektifnya. Jika responden merasa tidak menemukan skala respon yang tepat, responden harus mengisi titik tengah skala pengujian. Kuesioner disebarkan melalui link kepada pengguna aplikasi OVO. Kuesioner diisi secara online menggunakan Google Form dan/atau diisi secara manual. Kuesioner disebarkan selama 2 minggu mulai tanggal 2 Februari 2025. Hasil yang diperoleh dari 225 responden dari 15 fakultas di Universitas Hasanuddin pengguna aplikasi OVO.

**Pada tahap pertama** didapatkan hasil jumlah skor ganjil sebesar 2934. Pada SUS pertanyaan ganjil memiliki skala positif. Rumus yang digunakan:  $\sum(px - 1)$ , dimana  $px$  adalah skor dari pertanyaan ganjil, kemudian nilai setiap jawaban dikurangi 1. Hasil skor 2934 merupakan jumlah total skor dari semua responden setelah dikurangi 1 dari setiap skor ganjil. **Pada tahap kedua** di dapatkan hasil jumlah skor genap sebesar 2829. Pada SUS, pertanyaan genap memiliki skala negatif. Rumus yang digunakan:  $\sum(5 - Pn)$ , dimana  $Pn$  adalah skor dari pertanyaan genap. Setiap nilai dikurangkan dari 5 untuk menyesuaikan dengan metode SUS. Hasil skor 2829 merupakan jumlah total skor dari semua responden setelah dikurangi dari 5 untuk pertanyaan bernomor genap. **Pada tahap ketiga** dengan Menghitung Total Skor SUS. Hasil Perhitungan yang didapatkan bernilai 14,407.5. Rumus yang digunakan pada tahapan ketiga metode SUS yaitu,  $(\sum skor\ ganjil + \sum skor\ genap) \times 2.5$ . Dihitung dengan menjumlahkan hasil Tahap 1 dan Tahap 2, kemudian dikalikan dengan faktor 2.5 untuk mendapatkan skor SUS standar. Nilai 14,407.5 ini adalah total skor dari seluruh responden setelah dikalikan 2.5.

**Pada tahap keempat** dengan menghitung rata-rata skor SUS. Hasil Perhitungan yang didapatkan bernilai 64.03333. Rumus yang digunakan:  $X = \frac{(\sum skor\ total)}{n}$ , dimana  $X$  adalah skor rata-rata SUS,  $\sum x$  adalah total skor dari tahap 3 (14,407.5), dan  $n$  adalah jumlah responden yang mengisi survei sebanyak 225 responden. Nilai 64.03 adalah nilai akhir SUS yang menunjukkan tingkat kemudahan penggunaan OVO berdasarkan tanggapan responden.

#### **Analisis Skor *System Usability Scale* (SUS) DANA**

**Pada Tahap pertama** didapatkan hasil jumlah skor ganjil sebesar 3265. Pada SUS pertanyaan ganjil memiliki skala positif. Rumus yang digunakan:  $\sum(px - 1)$ , dimana  $px$  adalah skor dari pertanyaan ganjil, kemudian nilai setiap jawaban dikurangi 1. Hasil skor 3265 merupakan jumlah total skor dari semua responden setelah dikurangi 1 dari setiap skor ganjil.

**Pada Tahap kedua** di dapatkan hasil jumlah skor genap sebesar 3109. Pada SUS, pertanyaan genap memiliki skala negatif. Rumus yang digunakan:  $\sum(5 - Pn)$ , dimana  $Pn$  adalah skor dari pertanyaan genap. Setiap nilai dikurangkan dari 5 untuk menyesuaikan dengan metode SUS. Hasil skor 3109 merupakan jumlah total skor dari semua responden setelah dikurangi dari 5 untuk pertanyaan bernomor genap. **Pada Tahap ketiga** dengan Menghitung Total Skor SUS. Hasil Perhitungan yang didapatkan bernilai 15935. Rumus yang digunakan pada tahapan ketiga metode SUS yaitu,  $(\sum skor\ ganjil + \sum skor\ genap) \times 2.5$ . Dihitung dengan menjumlahkan hasil Tahap 1 dan Tahap 2, kemudian dikalikan dengan faktor 2.5 untuk mendapatkan skor SUS standar. Nilai 14,407.5 ini adalah total skor dari seluruh responden setelah dikalikan 2.5. **Pada tahap keempat** dengan menghitung rata-rata skor SUS. Hasil Perhitungan yang didapatkan bernilai 70,82. Rumus yang digunakan:  $X = \frac{(\sum skor\ total)}{n}$ , dimana  $X$  adalah skor rata-rata SUS,  $\sum x$  adalah total skor dari tahap 3 (14,407.5), dan  $n$  adalah jumlah responden yang mengisi survei sebanyak 225 responden. Nilai 70,82 adalah nilai akhir SUS yang menunjukkan tingkat kemudahan penggunaan DANA berdasarkan tanggapan responden.

#### **Evaluasi *Percentile rank System Usability Scale* (SUS) OVO dan DANA**

Adapun *Percentile rank System Usability Scale* (SUS) OVO berdasarkan rata-rata skor SUS aplikasi DANA sebesar 64,03. Hal ini akan menunjukkan bagaimana skor OVO dengan standar SUS yang umum digunakan. *Percentile rank System Usability Scale* (SUS) OVO dengan skor rata-rata 64,03. Skor rata-rata (pada persentil ke-50) adalah 68. Artinya, skor SUS mentah di atas 68 dianggap di atas rata-rata dan di bawah 68 dianggap di bawah rata-rata.

Berdasarkan interpolasi, skor 64,03 berada di sekitar persentil ke-50, yang berarti sekitar 50% aplikasi lain memiliki skor SUS lebih rendah, dan 50% lainnya lebih tinggi. Aplikasi OVO memiliki *usability* dibawah rata-rata yaitu “D (Skor  $\geq 51$  dan  $< 68$ )”.

Adapun *percentile rank System Usability Scale* (SUS) DANA berdasarkan rata-rata skor SUS aplikasi DANA sebesar 70,82. *Percentile rank System Usability Scale* (SUS) DANA dengan skor rata-rata 70,82. Berdasarkan interpolasi, skor 70,82 berada di sekitar persentil ke-70, yang berarti aplikasi DANA lebih baik dari sekitar 70% aplikasi lain dalam *usability*. Dengan skor 70,82, aplikasi DANA berada dalam kategori "C (Skor  $\geq 68$  dan  $< 74$ ) ", menunjukkan bahwa aplikasi ini memiliki *usability* yang cukup baik.

Aplikasi DANA memiliki skor SUS lebih tinggi (70.82) dibandingkan OVO (64.03). Perbedaan sekitar 6.79 poin, menunjukkan bahwa pengguna menilai DANA lebih mudah digunakan dibandingkan OVO. Skor OVO (64.03) berada di sekitar persentil 50%, artinya *usability*-nya rata-rata dibandingkan aplikasi lain. Skor DANA (70.82) berada di sekitar persentil 70%, yang berarti *usability*-nya lebih baik dari 70% aplikasi lain. DANA lebih unggul dalam *usability* dibandingkan OVO, berdasarkan peringkat persentasenya.

### **Acceptability Rank, Grade Scale, dan Adjective Ratings OVO dan DANA**

Analisis *acceptability rank System Usability Scale* (SUS) OVO, berdasarkan skor rata-rata 64,03 dari 225 mahasiswa, maka Interpretasi *acceptability rank* Skor 64,03 berada dalam kategori *marginal high*. Tingkat kebergunaan aplikasi OVO masih dapat diterima, tetapi mendekati batas bawah dari kategori *acceptable*. Dalam skala huruf, skor 64,03 termasuk dalam *grade D*, ini menunjukkan bahwa aplikasi OVO masih memiliki ruang untuk perbaikan dari segi *usability*. Pada interpretasi *adjective ratings*, skor ini sesuai dengan kategori OK dalam *adjective ratings* artinya pengguna merasa aplikasi OVO cukup baik, tetapi belum mencapai tingkat *good* atau *excellent*.

Analisis *acceptability rank System Usability Scale* (SUS) DANA, berdasarkan skor rata-rata 70,82 dari 225 mahasiswa dengan total skor 15.93, maka interpretasi *acceptability rank* skor 70,82 berada dalam kategori *acceptable*, ini berarti tingkat kebergunaan aplikasi DANA diterima. Interpretasi *grade scale* dalam skala huruf, skor 70,82 termasuk dalam *grade C*, menunjukkan bahwa aplikasi DANA masih memiliki ruang untuk perbaikan dari segi *usability*. Interpretasi *adjective ratings* ini sesuai dengan kategori *Good* dalam *adjective ratings*, artinya pengguna merasa aplikasi DANA baik, tetapi belum mencapai tingkat *Excellent*.

Berdasarkan hasil perhitungan *System Usability Scale* (SUS) untuk aplikasi OVO dan DANA, pada tabel 6 berikut adalah analisis perbandingan *usability* berdasarkan *acceptability rank*, *grade scale*, dan *adjective ratings*.

**Tabel 6.** *Perbandingan Usability OVO dan DANA*

Kategori	OVO	DANA	Interpretasi
Total Skor	14,40	15,93	DANA memiliki total skor lebih tinggi dibandingkan OVO
Jumlah Responden	225	225	Sama, jumlah responden sebanyak 225 mahasiswa
Rata-rata SUS Skor	64,03	70,82	DANA memiliki <i>usability</i> yang lebih baik dari OVO
<i>Acceptability Rank</i>	<i>Marginal High</i>	<i>Acceptable</i>	OVO masih dalam kategori <i>usability</i> menengah, sedangkan DANA sudah dapat diterima dengan baik
<i>Grade Scale</i>	D	C	DANA memiliki <i>usability</i> lebih baik dibandingkan OVO
<i>Adjective Ratings</i>	OK	<i>Good</i>	OVO hanya dianggap "OK", sedangkan DANA dianggap " <i>Good</i> " oleh pengguna

Pada tabel 16 perbandingan *usability* berdasarkan *acceptability rank*, *grade scale*, dan *adjective ratings* OVO dan DANA. Pada aplikasi DANA memiliki skor SUS lebih tinggi (70,82) dibandingkan OVO (64,03), yang berarti *usability* DANA lebih baik. DANA masuk dalam kategori "*acceptable*" dengan *usability grade* "C", sedangkan OVO masih dalam kategori "*marginal high*" dengan *grade* "D". Pengguna menilai *usability* OVO hanya "OK", sedangkan *usability* DANA dianggap "*good*". Secara keseluruhan, aplikasi DANA memiliki tingkat *usability* yang lebih tinggi dibandingkan OVO berdasarkan hasil *SUS Score*.

### **Perhitungan Metode *UX Honeycomb* OVO**

Evaluasi terhadap 225 responden menunjukkan skor rata-rata 3,42. Aspek *usability* tertinggi dengan skor 3,55 menandakan kemudahan penggunaan, meskipun beberapa fitur masih membingungkan. Usefulness (3,46) menunjukkan fungsionalitas cukup membantu, namun belum optimal. Desirability (3,47) mencerminkan desain menarik tetapi belum maksimal secara visual dan emosional. Findability (3,53) menandakan fitur relatif mudah ditemukan, meskipun ada label kurang jelas. Accessibility menjadi aspek terendah (3,17),

dengan hambatan pada responsivitas jaringan dan minimnya fitur disabilitas. Credibility (3,50) menunjukkan persepsi keamanan cukup baik namun butuh peningkatan transparansi. Reliability (3,31) mengindikasikan kendala teknis seperti server down atau transaksi tertunda.

#### **Perhitungan Metode UX Honeycomb DANA**

Berdasarkan data dari 225 responden, DANA memperoleh skor rata-rata 3,73. Usefulness tertinggi (3,88) menunjukkan manfaat tinggi dalam transaksi harian. Usability (3,84) menandakan kemudahan penggunaan meski antarmuka perlu disederhanakan bagi pengguna baru. Findability (3,79) menunjukkan fitur mudah ditemukan. Credibility (3,77) menunjukkan kepercayaan cukup baik, walau masih ada kekhawatiran keamanan data. Desirability (3,70) mencerminkan antarmuka menarik namun butuh pembaruan visual. Reliability (3,69) menandakan stabilitas layanan cukup baik. Accessibility menjadi aspek terendah (3,40), dengan kendala sinyal dan keterbatasan akses bagi pengguna disabilitas.

#### **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis UX Honeycomb pada kedua platform e-wallet, OVO unggul pada aspek usability dan desirability, menunjukkan kenyamanan dan daya tarik visual yang baik bagi pengguna. Sebaliknya, DANA lebih menonjol dalam aspek credibility dan accessibility, mencerminkan kepercayaan serta kemudahan akses layanan. Hasil SUS menunjukkan keduanya memiliki tingkat usability tinggi, dengan DANA memperoleh skor lebih tinggi, menandakan kemudahan dan efisiensi yang lebih baik dalam penggunaan. Perbedaan kualitas user experience ini mencerminkan bahwa preferensi pengguna terhadap platform dipengaruhi oleh aspek *User Experience* yang dianggap lebih prioritas.

#### **5. DAFTAR PUSTAKA**

- Amalia, B., & Santoso, R. P. (2022). Pengaruh Uang Elektronik Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Indonesia Tahun 2011-2020. *Jurnal Kebijakan Ekonomi Dan Keuangan*, 1(2), 233–239. <https://doi.org/10.20885/Jkek.Vol1.Iss2.Art11>
- Anjani, D. (2023). Pengaruh Mata Uang Digital Dalam Transformasi Pembayaran Elektronik. *BISMA : Business And Management Journal*, 1(03), 76–86. <https://doi.org/10.59966/Bisma.V1i03.574>
- Barus, T. Y. A., Adwiyah, R., Lubis, K. M. N., Rahma, S. N., & Faturrahman, M. N. (2024). Mengurai permasalahan sistem pemilu di Indonesia dan dampaknya terhadap demokrasi. *Governance: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal Dan Pembangunan*, 11(2), 40-45. <https://doi.org/10.56015/gjikplp.v1i12.318>
- Janna, Nilda Miftahul. (2021). Variabel Dan Skala Pengukuran Statistik. *Jurnal Pengukuran*

*Statistik*, 1(1), 1–8.

- Kosim, M. A., Aji, S. R., & Darwis, M. (2022). Pengujian *Usability* Aplikasi Pedulilindungi Dengan Metode *System Usability Scale* (Sus). *Jurnal Sistem Informasi Dan Sains Teknologi*, 4(2), 1–7. <https://doi.org/10.31326/Sistek.V4i2.1326>
- Makbul, M. (2021). *Metode Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian*. Pascasarjana Universitas Islam Negeri. <https://doi.org/10.31219/Osf.Io/Svu73>
- Mutiasanti, S., Ananta, M. T., & Az-Zahra, H. M. (2018). Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Mobile E-Commerce Di Indonesia Dengan Menggunakan *UX Honeycomb*. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(10), 3601–3608. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Nurul Huda, Daniel Adriano Tambunan, Femas Satria, & Muhammad Rizki Bintang Putra. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi *E-Wallet* DANA Menggunakan Metode Sus. *STORAGE: Jurnal Ilmiah Teknik Dan Ilmu Komputer*, 2(3), 61–68. <https://doi.org/10.55123/Storage.V2i3.2191>
- Rofi, N. (2022). Analisis Manajemen Resiko Operasional Pengguna Aplikasi *E-Wallet* “DANA” Dengan Implementasi Pci Dss. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 9(5), 1786–1794.
- Sanaky, M. M. (2021). Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik*, 11(1), 432–439. <https://doi.org/10.31959/Js.V11i1.615>
- Solikha, N. I., Faruqi, A., & Wulansari, A. (2024). Evaluasi Pengalaman Pengguna Aplikasi Access By KAI Menggunakan Metode *UX Honeycomb*. : : *Jurnal Ilmiah Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 13(2), 1272–1283.
- Syaifullah, A., Hamzah, M. L., Anofrizen, A., & Syaifullah, S. (2024). Analisis Perbandingan Pengalaman Pengguna Dan Kualitas Layanan Pada Aplikasi DANA Dan OVO Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* Dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi Dan Aplikasi*, 7(3), 1128–1139. <https://doi.org/10.32493/Jtsi.V7i3.40512>
- Triyanto, I. R. (2023). Prosiding Seminar Sosial Politik, Bisnis, Akuntansi Dan Teknik (Sobat) Ke-5 Bandung, 28 Oktober 2023 337 ADOPSI PENGGUNAAN UANG ELEKTRONIK DI INDONESIA: SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW. *Prosiding Seminar Sosial Politik, Bisnis, Akuntansi Dan Teknik*, 5(2), 337. <https://doi.org/10.32897/Sobat.2023.5.0.3115>
- Tsani, A. Z. K. (2024). Evaluasi *User Experience* Edusmart Menggunakan *System Usability Scale* (SUS). *Repeater : Publikasi Teknik Informatika Dan Jaringan*, 2(3), 91–101. <https://doi.org/10.62951/Repeater.V2i3.113>
- Yang, M. Z., & Sihotang, J. I. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap User Interface Aplikasi E-Commerce Shopee Menggunakan Metode EUCS Di Jakarta Barat. *Informatics And Digital Expert (INDEX)*, 4(2), 53–60. <https://doi.org/10.36423/Index.V4i2.1110>.