

ABSTRAK

MPStore merupakan aplikasi *financial technology* yang dapat dimanfaatkan sebagai alat pembayaran secara online. Selain itu, aplikasi dompet digital lain yang sudah lebih dikenal masyarakat yaitu Dana dan OVO. Maraknya aplikasi dompet digital saat ini, membuat masyarakat kebingungan dalam memilih dompet digital yang sesuai dengan kebutuhan penggunaannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat *usability* dan *user satisfaction* pada aplikasi MPStore, Dana dan OVO sehingga dapat diketahui keunggulan dari masing-masing aplikasi sebagai masukan dalam mengusulkan strategi yang tepat untuk meningkatkan *usability* dan *user satisfaction* pada aplikasi MPStore. Metode *usability testing* yang digunakan adalah *system usability scale* (SUS) dan *user experience questionnaire* (UEQ). Hasil pengujian SUS pada aplikasi MPStore menempati posisi OK/Fair karena memiliki nilai rata-rata skor sebesar 66,85 sedangkan aplikasi Dana dan OVO berada pada posisi GOOD dengan nilai rata-rata skor SUS sebesar 72,9 dan 70,1. Sementara, rata-rata tingkat kepuasan pengguna untuk ketiga aplikasi berkategori positif atau nilai *mean* diatas 0,80, namun pada aplikasi OVO untuk variabel *novelty* menempati kategori normal atau nilai *mean* berada diantara 0,80 hingga -0,80. Hasil analisis SWOT pada faktor internal maupun eksternal perusahaan diperoleh bahwa untuk meningkatkan efektivitas serta kinerja aplikasi diperlukan perbaikan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi serta peningkatan kompetensi SDM, melakukan kerja sama dengan komunitas untuk memperluas target pasar serta memanfaatkan keunggulan yang ada agar dapat bersaing dengan sektor industri yang sejenis. Berdasarkan *judgment* dari pihak perusahaan strategi yang dipilih untuk peningkatkan aplikasi MPStore yaitu menambahkan fitur *enkripsi*, keamanan berupa *face id* pada menu utama dan penambahan informasi berupa *Early Alert Notification*.

Kata kunci : SUS, UEQ, SWOT

ABSTRACT

MPStore is a financial technology application that is used as an online payment. Apart from that, other digital wallet applications are Dana and OVO. The demand for digital wallet applications today influences people to choose a digital wallet. This study aims to determine the level of usability and user satisfaction in the MPStore, Dana, and OVO applications in designing the right strategy to increase usability and user satisfaction in the MPStore application. The usability testing method applied is the system usability scale (SUS) and the user experience questionnaire (UEQ). The SUS test results on the MPStore application are in the OK/Fair position because they have an average score of 66.85 while the Dana and OVO applications are in the GOOD position with an average SUS score of 72.9 and 70.1. Meanwhile, the average level of user satisfaction for the three applications is in a positive category or the mean value is above 0.80, but in the OVO application the novelty variable is in the normal category or the mean value is between 0.80 and - 0.80. The results of the SWOT based on the internal and external factors found that it should be increase the effectiveness and performance of applications, improvements are needed by utilizing information technology developments and increasing HR competencies, collaborating with communities to expand target markets, and taking advantage of existing advantages to be able to compete with similar industrial sectors. Based on the company's judgment, the strategy chosen to improve the MPStore application is to add an encryption feature, security in the form of a face ID on the main menu and additional information in the form of an Early Alert Notification.

Keywords : SUS, UEQ, SWOT

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Batasan Masalah	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan Laporan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 <i>Financial Technology</i>	8
2.2 Dompot Digital	8
2.2.1 Aplikasi MPStore.....	9
2.2.2 Aplikasi OVO	10
2.2.3 Aplikasi DANA	11
2.3 <i>User Experience</i>	12
2.3.1 <i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i>	13

2.3.2 Data Analysis Tool	16
2.4 Usability Testing	17
2.5 System Usability Scale (SUS).....	18
2.6 Metode SWOT	21
2.7 Uji Reliabilitas.....	22
2.8 Uji Validasi	23
2.10 Sampel	23
2.11 Penelitian Sebelumnya	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Jenis Penelitian	26
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	26
3.3 Perangkat penelitian	27
3.4 Flowchart Penelitian	28
3.4.1 Tahap Pendahuluan	29
3.4.2 Tahap Pengambilan Data	30
3.4.3 Tahap Pengolahan Data	42
3.4.4 Tahap Analisis Data	43
3.4.5 Perancangan Strategi.....	45
3.4.6 Kesimpulan dan Saran	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Gambaran Umum Aplikasi MPStore	47
4.2 Deskripsi Responden.....	47
4.2.1 Jenis Kelamin.....	47
4.2.2 Usia	48
4.2.3 Jenis Pekerjaan.....	49

4.3 Analisis Data Kuantitatif	50
4.3.1 Uji Validitas	50
4.3.2 Uji Reliabilitas	53
4.4 Uji Normalitas	54
4.4 Hasil Metode <i>Usability Testing</i>	56
4.5 Hasil Metode UEQ	58
4.5.1 Aplikasi MPStore	58
4.5.2 Aplikasi DANA	59
4.5.3 Aplikasi OVO	60
4.5.4 Perbandingan Tingkat Kepuasan <i>User</i> Aplikasi MPStore, DANA dan OVO	61
4.6 Uji ANOVA	62
4.6.1 Uji ANOVA <i>Usability</i>	62
4.6.1 Uji ANOVA Metode <i>UEQ</i>	66
4.7 Analisis SWOT	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	87
Lampiran	92

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil <i>Mean</i> dan <i>Variance</i>	17
Tabel 2.2 Kuesioner SUS	19
Tabel 2.3 Jawaban dan Skor Metode SUS	20
Tabel 2.4 SUS Skor	20
Tabel 2.5 Penelitian Sebelumnya	25
Tabel 2.6 <i>Ganchart</i> Penelitian	27
Tabel 3.7 Identifikasi Variabel	31
Tabel 3.8 Variabel Dependen Terpilih	34
Tabel 3.9 Variabel Independen Terpilih	35
Tabel 3.10 Variabel Dependen dan Independen	36
Tabel 3.11 Atribut kuesioner metode <i>Usability Testing</i>	40
Tabel 3.12 Atribut kuesioner metode UEQ	42
Tabel 4.13 Uji validitas berdasarkan metode <i>Usability testing</i>	51
Tabel 4.14 Uji validitas berdasarkan metode UEQ	52
Tabel 4.15 Uji reliabilitas berdasarkan metode <i>Usability Testing</i>	53
Tabel 4.16 Uji reliabilitas berdasarkan metode UEQ	54
Tabel 4.17 Uji Normalitas Berdasarkan <i>Usability Testing</i>	55
Tabel 4.18 Uji Normalitas Berdasarkan <i>User Satisfaction</i>	56
Tabel 4.19 Hasil metode <i>Usability Testing</i>	57
Tabel 4.20 Hasil Rata-rata Berdasarkan Skala UEQ aplikasi MPStore	58
Tabel 4.21 Hasil perbandingan dataset UEQ aplikasi DANA	59
Tabel 4.22 Hasil perbandingan dataset UEQ aplikasi OVO	60
Tabel 4.23 Uji ANOVA Metode <i>Usability Testing</i>	63
Tabel 4.24 Uji <i>Post Hoc</i> Variabel <i>Learnability</i>	63
Tabel 4.25 Uji <i>Post Hoc</i> Variabel <i>Efficiency</i>	64
Tabel 4.26 Uji <i>Post Hoc</i> Variabel <i>Memorability</i>	65
Tabel 4.27 Uji <i>Post Hoc</i> Variabel <i>Error</i>	65
Tabel 28 Uji <i>Post Hoc</i> Variabel <i>Satisfaction</i>	66
Tabel 29 Uji ANOVA Metode UEQ	67
Tabel 4.30 Perbandingan nilai rata-rata	68
Tabel 4.31 Analisis SWOT	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengguna dompet digital tahun 2021.....	3
Gambar 2.2 Tampilan aplikasi MPStore	10
Gambar 2.3 Tampilan aplikasi OVO	11
Gambar 2.4 Tampilan aplikasi Dana	12
Gambar 2.5 Asumsi skala EUQ.....	13
Gambar 2.6 Contoh pengisian kuesioner UEQ	15
Gambar 2.7 Kuesioner UEQ.....	16
Gambar 2.8 <i>adjective ratings</i> dan <i>acceptability range</i>	20
Gambar 2.9 Diagram SWOT	22
Gambar 2.10 Hasil Uji <i>Reliabilitas</i>	23
Gambar 3.11 <i>Flowchart</i> Penelitian.....	28
Gambar 3.12 Kerangka Pikir	37
Gambar 4.13 Proporsi data berdasarkan jenis kelamin	48
Gambar 4.14 Proporsi data berdasarkan Usia.....	49
Gambar 4.15 Proporsi data berdasarkan pekerjaan	50
Gambar 4.16 Skor SUS	57
Gambar 17 Grafik perbandingan hasil pengujian UEQ.....	61
Gambar 4.18 Iklan Baliho Aplikasi MPStore.....	71
Gambar 4.19 Postingan Instagram Aplikasi Dana.....	72
Gambar 4.20 Teknik Pemasaran CTA aplikasi Dana.....	73
Gambar 4.21 Fitur <i>Coming Soon</i>	74
Gambar 4.22 Fitur “Tranfer” pada Aplikasi Dana.....	75
Gambar 4.23 Kondisi <i>Loading</i> Aplikasi MPStore.....	76
Gambar 4.24 Metode <i>Enkrpsi</i> Aplikasi Dana.....	77
Gambar 4.25 Kebijakan <i>Face Id</i> pada Aplikasi OVO	78
Gambar 4.26 <i>Early Alert Notification</i> pada Aplikasi Dana.....	79
Gambar 4.27 <i>RangkingTtraffic</i> Aplikasi Dana	81