

## Analisis Perbandingan Pengalaman Pengguna dan Kualitas Layanan pada Aplikasi DANA dan OVO Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* dan *Importance Performance Analysis*

Agus Syaifullah<sup>1</sup>, Muhammad Luthfi Hamzah<sup>2</sup>, Anofrizen<sup>3</sup>, Syaifullah<sup>4</sup>

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, Riau, Indonesia, 28293  
e-mail: <sup>1</sup>12050317454@students.uin-suska.ac.id, <sup>2</sup>muhammad.luthfi@uin-suska.ac.id, <sup>3</sup>anofrizen@uin-suska.ac.id, <sup>4</sup>syaifullah@uin-suska.ac.id

Submitted Date: July 11<sup>th</sup>, 2024

Revised Date: July 20<sup>th</sup>, 2024

Reviewed Date: July 18<sup>th</sup>, 2024

Accepted Date: July 24<sup>th</sup>, 2024

### Abstract

*The DANA and OVO applications function as online digital wallet or e-wallet platforms. This application has service features such as buying credit, postpaid, electricity bills, insurance, BPJS, parking credit cards which can help users when making online payments. The problems that occur are when the QR transaction balance has been deducted but does not reach the destination, the signal often has problems or errors, bank transaction fees are too high, the security system is weak so user data leaks occur. Therefore, analysis is carried out using the User method. Experience Questionnaire (UEQ) to find out the user's experience after using the application. The Importance Performance Analysis (IPA) method is used to display information about service factors that greatly influence user satisfaction. The IPA method divides questionnaire data into three variables: usefulness, information quality, and service, with a total of 16 questions. From the results of user experience analysis based on 102 responses using UEQ, the user experience on the DANA application is superior to OVO in all aspects of assessment. The results of the IPA analysis show that for the DANA application, there are four items that are the main priority and three items that must be maintained by the manager. Meanwhile, for the OVO application, there are two items that are the main priority and six items that must be maintained.*

Keywords: *User Experience*; DANA; OVO; *User Experience Questionnaire*; *Importance Performance Analysis*

### Abstrak

Aplikasi DANA dan OVO berfungsi sebagai platform online dompet digital atau e-wallet. Aplikasi ini memiliki fitur layanan seperti beli pulsa, pasca bayar, tagihan Listrik, asuransi, bpjs, kartu kredit parkir yang dapat membantu pengguna saat melakukan pembayaran secara online. Adapun permasalahan yang terjadi yaitu saat transaksi QR saldo sudah dipotong tapi tidak masuk ke tujuan, sinyal sering bermasalah atau error, biaya transaksi bank yang terlalu tinggi, sistem keamanan yang lemah sehingga terjadi kebocoran data pengguna, oleh karena itu, dilakukan analisis menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) untuk mengetahui pengalaman pengguna setelah menggunakan aplikasi. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang sangat mempengaruhi kepuasan pengguna. Metode IPA membagi data kuesioner menjadi tiga variabel seperti kegunaan, kualitas informasi, dan pelayanan, dengan total 16 pertanyaan. Dari hasil analisis pengalaman pengguna berdasarkan 101 responden menggunakan UEQ, pengalaman pengguna pada aplikasi DANA lebih unggul dibandingkan OVO dalam semua aspek penilaian. Hasil analisis IPA menunjukkan bahwa untuk aplikasi DANA, terdapat empat item yang menjadi prioritas utama dan tiga item yang harus dipertahankan oleh pengelola. Sementara itu, untuk aplikasi OVO, terdapat dua item yang menjadi prioritas utama dan enam item yang harus dipertahankan.



Keywords: User Experience; DANA dan OVO; User Experience Questionnaire; Importance Performance Analysis

## 1 Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi digital yang pesat telah memberikan kemudahan bagi manusia dalam berbagai aktivitas (Salsabila et al., 2022) meningkatkan penggunaan internet dan HP dari berbagai kalangan baik itu anak-anak sampai orang dewasa menyebabkan perubahan kehidupan sehari-hari, Pendidikan, ekonomi dan budaya (Knight & Wójcik, 2020). Dompot digital adalah sebuah aplikasi yang dapat menyimpan sejumlah uang yang dapat digunakan dimana saja dan kapanpun selama layanan dari pembayaran tersebut tersedia (Mulyana et al., 2021). Dompot digital berfungsi juga dalam memudahkan kegiatan transaksi karena konsumen tidak perlu membawa uang fisik (cash) dan transaksi dilakukan secara online (Tazkiyyaturrohmah, 2018). Dengan menggunakan QRIS milik Bank Indonesia dengan kemudahan dalam praktiknya membuat dompot digital diminati oleh banyak masyarakat (Abrilia & Sudarwanto, 2022).

Fenomena yang terjadi pada aplikasi OVO di Indonesia adalah meningkatnya penggunaan aplikasi tersebut sebagai alat pembayaran digital yang praktis dan aman (Attaqi et al., 2022). Fenomena yang terjadi pada aplikasi DANA di Indonesia adalah pembayaran e-wallet artinya cara bayar apa saja yang bisa dilakukan lewat HP. Ini dapat memudahkan orang jadi lebih suka bayar pakai HP waktu belanja (Azindhani, 2021). Aplikasi OVO dan DANA di Indonesia bertujuan untuk adopsi pembayaran digital di tengah masyarakat. Kedua aplikasi tersebut menawarkan beragam fitur, mulai dari pembayaran tagihan, transfer uang, hingga pembelian produk secara online maupun offline (Anggraini, 2024) OVO merupakan sebuah platform pembayaran digital yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan transaksi tanpa uang tunai dan pembayaran melalui HP (Mulyana et al., 2021). DANA adalah sebuah aplikasi dompot digital di Indonesia yang memungkinkan penggunaannya untuk melakukan berbagai transaksi keuangan secara online (Munda et al., 2023).

Walaupun menjadi salah satu dompot digital yang paling diminati, ternyata DANA dan OVO juga mendapatkan banyak keluhan dari pengguna (Anggraini, 2024) seperti Saat transaksi QR saldo

sudah dipotong tapi tidak masuk ke tujuan, sinyal sudah bagus tapi di dalam aplikasi malah error, biaya transaksi bank yang terlalu tinggi, sistem keamanan yang lemah sehingga terjadi kebocoran data pengguna. Berdasarkan pengalaman tersebut maka dilakukan penelitian untuk mengukur pengalaman pengguna terhadap aplikasi DANA dan OVO sehingga mendapatkan hasil akhir dari penelitian ini untuk mengetahui pengalaman pengguna dan kualitas layanan aplikasi dengan menggunakan metode UEQ dan IPA (Ickwan, 2016).

Penelitian terdahulu perbandingan pengalaman pengguna antara aplikasi DANA dan OVO menunjukkan bahwa OVO unggul dalam efisiensi, dan kejelasan, sementara DANA lebih unggul dalam stimulasi dan keandalan. Meskipun begitu, OVO dinilai netral dalam daya tarik dan kebaruan, (Elsa Kurniawati, 2024), sementara DANA dinilai netral dalam daya tarik. Rekomendasi untuk DANA adalah meningkatkan pengalaman pengguna dalam kualitas praktis dan kesenangan, serta memperbaiki kreativitas dan inovasi. (Khoiriyah et al., 2023) Sedangkan untuk OVO, disarankan untuk meningkatkan pengalaman pengguna dalam kualitas praktis, kesenangan, kreativitas, serta memperbaiki kualitas sistem dan layanan (Hidayat et al., 2021).

Dalam perusahaan atau pengembang aplikasi harus melakukan inovasi baru, guna meningkatkan loyalitas dan minat pengguna. Inovasi yang diterapkan adalah pendekatan yang memprioritaskan pengalaman pengguna sebagai tolok ukur dalam proses pengembangan aplikasi (Mufidah, 2021).

Tujuan dari UEQ adalah memberikan cara yang cepat bagi pengguna untuk menilai keseluruhan pengalaman mereka (Khanza Pangestu et al., 2023). UEQ ini punya 6 hal yang dinilai, yaitu daya tarik, kemudahan pemahaman, efisiensi, keandalan, stimulasi, dan kebaruan (Maricar et al., 2021). Tujuan IPA adalah untuk mengetahui seberapa puas pelanggan dengan layanan yang mereka gunakan. Jika kinerja layanan tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan akan merasa tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan merasa puas (Lukita et al., 2020). IPA memiliki empat kuadran yang digunakan

untuk mengidentifikasi item layanan yang memiliki kekuatan dan kelemahan yang nantinya dapat dilakukan perbaikan (Azhar et al., 2020).

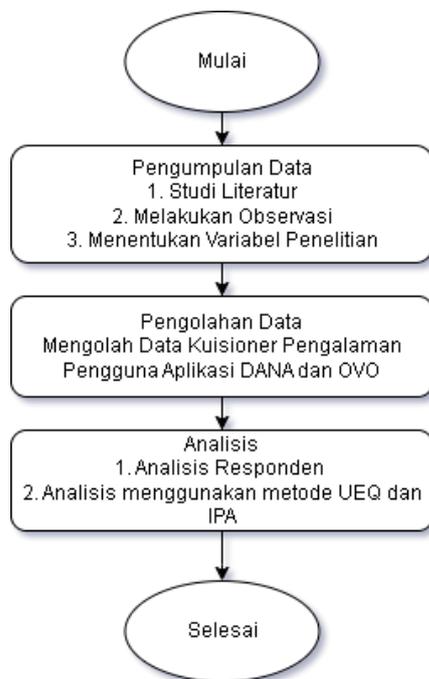
*User Experience Questionnaire* (UEQ) adalah metode analisis data yang diperkenalkan pada tahun 2005 untuk menilai kualitas produk interaktif. UEQ bertujuan untuk mengukur pengalaman pengguna secara langsung dan cepat (Riswan, 2024).

Importance Performance Analysis (IPA) dilakukan untuk mengukur hubungan dan prioritas peningkatan dari kualitas produk atau jasa. (Eka Putra et al., 2023) IPA yaitu perbandingan antara tingkat kepentingan (kepuasan yang diharapkan) dan tingkat kinerja (persepsi kepuasan/ kenyataan yang ada) kualitas layanan untuk mengetahui peningkatan strategi yang efektif untuk meningkatkan kepuasan pengguna (Ong & Pambudi, 2014).

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan, maka pada penelitian ini akan melakukan analisis perbandingan terhadap pengalaman pengguna dan kualitas layanan pada aplikasi DANA dan OVO menggunakan UEQ dan IPA.

## 2 Metodologi Penelitian

Tahapan Penelitian dapat dilihat pada Gambar 1 berikut.



Gambar 1. Metodologi Penelitian

### 2.1 Pengumpulan Data

Peneliti melakukan pencarian dan mengidentifikasi sumber informasi dari buku, jurnal, artikel, yang terkait dengan topik penelitian. Dengan mengacu pada kajian literatur, peneliti dapat memperoleh landasan yang kuat dalam menentukan metode yang tepat untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi DANA dan OVO, dengan pendekatan UEQ dan IPA.

Selanjutnya melakukan observasi yang dimana mengambil data melalui pengamatan langsung terhadap situasi yang ada di lapangan. Langkah selanjutnya adalah menentukan variabel berdasarkan metode yang dipilih yaitu metode UEQ dan IPA, variabel yang digunakan adalah:

#### A. Variabel Dependen (Terikat)

Faktor-faktor yang ikut terpengaruh yang disebabkan karena terdapatnya variabel bebas. Variabel Dependen pada penelitian ini adalah 6 skala UEQ yaitu *Attractiveness, Efficiency, Perspicuity, Dependability, Stimulation, dan Novelty*.

#### B. Variabel Independen (Bebas)

Faktor-faktor yang dapat menyebabkan perubahan nilai pada variabel terikat. Variabel Independen pada penelitian ini adalah 26 item UEQ yang ada didalam 6 skala UEQ.

Variabel yang dipilih pada metode IPA adalah:

#### A. Kepentingan (Importance)

Variabel ini mengukur seberapa penting suatu atribut atau layanan. Biasanya diukur melalui survei atau kuesioner yang meminta responden untuk menilai kepentingan setiap atribut.

#### B. Kinerja (Performance)

Variabel ini mengukur seberapa baik suatu atribut yang dipersepsikan dalam hal kinerjanya. Dan juga diukur melalui survei atau kuesioner yang meminta responden untuk menilai kinerja atau kualitas dari setiap atribut.

### 2.2 Pengolahan Data

Merancang kuesioner dengan melakukan demografi pengguna: dengan mengetahui nama, usia, jenis kelamin, lama penggunaan, dan intensitas pengguna. Selanjutnya melakukan atribut penilaian baik untuk DANA maupun OVO: keamanan transaksi, kecepatan transaksi, kemudahan pengguna, ketersediaan fitur (top up, pembayaran

tagihan, transfer, dll), kualitas layanan, dan kestabilan aplikasi (minim crash/bug).

Untuk setiap atribut, pengguna diminta menilai berdasarkan:

- kepentingan (Importance): seberapa penting atribut itu bagi mereka (skala 1-5)
- Kinerja (Performance): seberapa baik kinerja aplikasi pada atribut tersebut (skala 1-5).

Data responden didapat melalui survei online dengan membagikan kuesioner yang telah disiapkan dan mengolah data menggunakan excel, selanjutnya menghitung rata-rata kepentingan kinerja menggunakan SPSS dan membuat matriks IPA. Langkah selanjutnya interpretasi IPA berdasarkan kuadran:

- Kuadran I (*Concentrate Here*): Atribut dengan kepentingan tinggi dan kinerja rendah, prioritas utama untuk perbaikan.
- Kuadran II (*Keep Up the Good Work*): Atribut dengan kepentingan tinggi dan kinerja tinggi, kinerja harus dipertahankan.
- Kuadran III (*Low Priority*): Atribut dengan kepentingan rendah dan kinerja rendah, prioritas rendah.
- Kuadran IV (*Possible Overkill*): Atribut dengan kepentingan rendah dan kinerja tinggi - mungkin terlalu banyak usaha yang dikeluarkan.

### 2.3 Analisis Responden

Proses untuk menganalisis karakteristik para responden dalam sebuah penelitian. Hal ini meliputi berbagai aspek seperti usia, lama pengguna, dan intensitas pengguna. Penyebaran kuesioner untuk aplikasi DANA dan OVO yang sudah dilakukan telah mendapatkan tanggapan 101 responden. Berikut adalah gambaran dari demografi responden:

#### a. Usia Pengguna

Tabel 1 merupakan data responden berdasarkan usia pengguna untuk penggunaan aplikasi DANA sebagai berikut:

Tabel 1. Data Responden Usia Pengguna DANA

No.	Usia Pengguna	Jumlah Responden
1.	17-22 Tahun	63 Orang
2.	23-28 Tahun	13 Orang
3.	32-37 Tahun	19 Orang
4.	42-46 Tahun	6 Orang
Jumlah		101 Orang

Tabel 2 merupakan data responden pengguna aplikasi OVO berdasarkan Usia sebagai berikut:

Tabel 2. Data Responden Usia Pengguna OVO

No.	Usia Pengguna	Jumlah Responden
1.	18 Tahun	1 Orang
2.	19 Tahun	8 Orang
3.	20 Tahun	16 Orang
4.	21 Tahun	48 Orang
5.	22 Tahun	23 Orang
6.	23 Tahun	5 Orang
Jumlah		101 Orang

#### b. Lama Pengguna

Tabel 3 merupakan data responden pengguna aplikasi DANA berdasarkan lama pengguna sebagai berikut:

Tabel 3. Data Responden Lama Pengguna DANA

No.	Lama Pengguna	Jumlah Responden
1.	<1 Tahun	25 Orang
2.	1-2 Tahun	37 Orang
3.	>3 Tahun	39 Orang
Jumlah		101 Orang

Tabel 4 merupakan data responden pengguna aplikasi OVO berdasarkan lama pengguna sebagai berikut:

Tabel 4 Data Responden Lama Pengguna OVO

No.	Lama Pengguna	Jumlah Responden
1.	<1 Tahun	71 Orang
2.	1-2 Tahun	21 Orang
3.	>3 Tahun	9 Orang
Jumlah		101 Orang

#### c. Intesitas Pengguna

Tabel 5 merupakan data responden berdasarkan Intesitas pengguna untuk penggunaan aplikasi DANA sebagai berikut:

Tabel 5 Data Responden Intensitas DANA

No.	Intesitas Pengguna	Jumlah Responden
1.	Jarang	23 Orang
2.	Kadang- kadang	30 Orang
3.	Sering	36 Orang
4.	Sangat Sering	12 Orang
Jumlah		101 Orang



Attractive	Perspucuity	Efficiency	Dependability	Stimulation	Novelty
5	4	4	4	5	6
4	3	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4
5	3	5	4	5	3
6	2	6	3	6	2
4	4	4	4	4	4
5	1	7	7	1	1
5	4	4	4	5	4
7	2	5	6	1	4
3	3	1	3	3	5
4	2	4	5	4	5
7	3	6	1	7	1
4	3	4	4	3	4
5	4	4	5	6	4
4	4	4	4	4	4
3	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4
2	3	2	3	2	1
7	1	7	7	1	1
7	3	5	7	1	4
1	1	1	1	1	1
7	1	7	7	1	1
1	1	7	7	1	1
7	6	7	7	7	7

Gambar 3. Hasil Kuesioner OVO

Setelah dilakukan pengolahan data yang tercantum dalam Gambar 3, hasilnya dapat dilihat pada Tabel 8. Pengguna menganggap UX positif jika rata-rata skor lebih dari 0.8. Jika rata-rata skor berada antara -0.8 dan 0.8, UX dianggap netral. Jika rata-rata skor kurang dari -0.8, UX dianggap negatif.

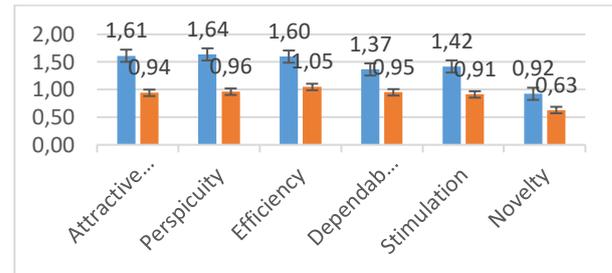
Tabel 8. Hasil Analisis UEQ terhadap OVO

SKALA	ITEM KIRI	ITEM KANAN	RATA-RATA	
Attractiveness	Menyusahkan	Menyenangkan	4,6	3,9
	Baik	Buruk	2,7	
	Tidak disukai	Menggembirakan	4,6	
	Tidak Nyaman	Nyaman	4,7	
Perspicuity	Atraktif	Tidak Atraktif	2,9	3,5
	Tidak dapat dipahami	Dapat dipahami	4,7	
	Sulit dipelajari	Mudah dipelajari	2,9	
	Rumit	Sederhana	4,7	
	Jelas	Membingungkan	2,7	
Efficiency	Ramah Pengguna	Tidak Ramah Pengguna	2,7	3,9
	Cepat	Lambat	2,9	
	Tidak efisien	Efisien	4,9	
	Tidak praktis	Praktis	5,1	
Dependability	Berantakan	Terorganisasi	2,8	3,8
	Tidak dapat dipelajari	Dapat dipelajari	4,5	
	Menghalangi	Mendukung	4,9	
	Tidak aman	Aman	2,8	
Stimulation	Tidak memenuhi ekspektasi	Memenuhi ekspektasi	2,9	3,7
	Kurang bermanfaat	Bermanfaat	2,7	
	Membosankan	Mengasyikkan	4,5	
	Tidak menarik	Menarik	4,6	
Novelty	Tidak memotivasi	Memotivasi	2,9	4,0
	Monoton	Kreatif	3,2	
	Konvensional	Berdaya cipta	3,4	
	Lazim	Terdepan	4,5	
	Konservatif	inovatif	4,7	

Dari Tabel 2 dapat disimpulkan OVO mempunyai nilai positif dari pengalaman pengguna pada semua skala.

### C. Perbandingan UEQ DANA dan OVO

Perbandingan hasil analisis menggunakan metode UEQ terhadap DANA dan OVO dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Perbandingan Hasil Kuesioner UEQ DANA dan OVO

Pada Gambar 4. terdapat sebuah diagram yang menunjukkan perbandingan dari hasil kuesioner UEQ. Grafik berwarna biru menunjukkan hasil rata-rata DANA dan grafik berwarna oranye menunjukkan hasil rata-rata OVO. Dari hasil penelitian ini dapat dilihat dari Gambar 4 dapat dipastikan DANA lebih diunggulkan dalam pengalaman pengguna dari pada OVO yang dinilai dari skala daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan.

### D. Hasil Analisis IPA pada Aplikasi DANA

Analisis menggunakan metode IPA pada aplikasi DANA meliputi analisis tingkat kesesuaian dan analisis GAP.

#### 1) Analisis Tingkat Kesesuaian

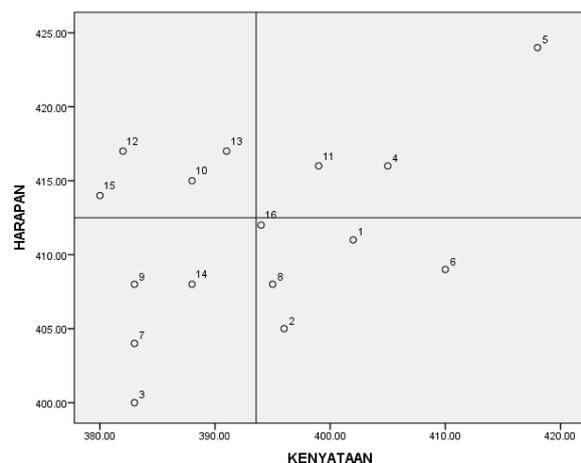
Analisis Tingkat kesesuaian digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengguna merasa puas terhadap kinerja layanan yang diberikan penyedia layanan. Tabel 9 merupakan hasil perhitungan analisis.



Tabel 9. Analisis Tingkat Kesesuaian

No	Variabel Kegunaan	Performans (A)	Importance (B)	Tki %
1	Mudah dalam mengoperasikan aplikasi DANA	402	411	97,8
2	Tampilan DANA yang atraktif atau memiliki daya tarik (menyenangka)	396	405	97,7
3	Adanya tambahan pengetahuan dari informasi di Aplikasi DANA	383	400	95,7
4	Tata letak informasi pada aplikasi DANA dapat di ketahui dengan mudah	405	416	97,3
5	Transaksi dengan Aplikasi DANA dapat dilakukan dengan mudah	418	424	98,5
6	Interaksi dengan DANA jelas dan dapat dimengerti	410	409	1,00
<b>No Variabel Kualitas Informasi</b>				
7	Aplikasi DANA menyediakan informasi yang dapat dipercaya	383	404	94,8
8	Aplikasi DANA menyediakan informasi yang up to date	395	408	96,8
9	Aplikasi DANA menyediakan informasi yang akurat	383	408	93,8
10	Aplikasi DANA menyediakan informasi yang cukup detail	388	415	93,4
11	Aplikasi DANA menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami	399	416	95,9
<b>No Variabel Kualitas Pelayanan</b>				
12	Aplikasi DANA mempunyai reputasi yang baik	382	417	91,6
13	Aplikasi DANA Menyediakan keamanan untuk melengkapi transaksi	391	417	93,7
14	Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian pada Aplikasi DANA	388	408	95,0
15	Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi di aplikasi DANA	380	414	91,7
<b>No Keseluruhan (Overall Impression)</b>				
16	Tampilan pada Aplikasi DANA dalam keseluruhan sangat baik	394	412	95,6
<b>Total</b>		6297	6584	96,6

Hasil menunjukkan bahwa nilai presentase terendah adalah 93,8%. Dari perhitungan tersebut, nilai total indikator kesesuaian adalah 96,6%. Karena hasil ini kurang dari 100%, dapat disimpulkan bahwa aplikasi DANA belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna, sehingga kualitas layanannya belum memuaskan. Selanjutnya, dilakukan perhitungan nilai persepsi Performance dan Importance terhadap semua indikator yang ditunjukkan.



Gambar 5. Hasil Kuadran IPA

Analisis kuadran IPA dilakukan menggunakan SPSS. Dari gambar 4 dapat diketahui hasil analisis terhadap empat kuadran yaitu sebagai berikut:

a. Prioritas Utama (Concentrate Here)

Quadrant I terdapat empat indikator yang berada pada kuadran ini yaitu 10,12,13, dan 15. Terkait indikator 10 penyedia Informasi yang sangat detail, hal ini diharapkan dapat memberi tahu kepada pengguna ada promo dan berita terkait Dana. Sedangkan pada indikator 12 aplikasi Dana memiliki reputasi yang baik membuat Pengguna selalu mempercayai dan menggunakan Aplikasi Dana. Indikator 13 juga harus menjadi prioritas utama dalam perbaikan keamanan, seperti menggunakan scan wajah untuk transaksi agar tidak disalah gunakan oleh org lain. Kemudian indikator 15 pada aplikasi Dana harus memberikan rasa aman yang kuat agar para pengguna bisa betah dalam menggunakan aplikasinya.

b. Pertahankan Kinerja (Keep Up The Good Work)

Item yang masuk dalam quadrant II di antaranya ialah (5) Transaksi dengan Aplikasi DANA dapat dilakukan dengan mudah, (11) Aplikasi DANA menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami, (4) Tata letak informasi pada aplikasi DANA dapat diketahui dengan mudah. Kuadran II menunjukkan bahwa atribut dianggap penting oleh pengguna dan kinerja layanan yang diberikan dianggap sudah baik, oleh karena itu pihak penyedia layanan harus dapat mempertahankan indikator atau

atribut tersebut agar dapat menjadi lebih baik demi menjaga atau meningkatkan kepuasan pengguna.

c Prioritas Rendah (Low Priority)

Quadrant III Item yang masuk dalam kuadran III di antaranya 3,7,9,14. Indikator tersebut meliputi kelengkapan, menarik, kerapian, dan kejelasan. Kuadran III menunjukkan bahwa pengguna merasa atribut yang berada pada kuadran tersebut Tingkat kepentingannya tidak terlalu tinggi dan kinerja layanan yang diberikan juga dirasa tidak terlalu tinggi, sehingga pihak penyedia layanan tidak harus memberikan fokus perbaikan pada faktor atau atribut layanan tersebut. Namun lebih baik jika pihak penyedia memberikan peningkatan kualitas layanan untuk dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

d Berlebihan (Possible Overkill)

Quadrant IV Indikator-indikator yang berada dalam kuadran ini adalah 1, 2, 6, 8, dan 16, yang mencakup aspek-aspek seperti relevansi, transparansi, serta kemudahan penggunaan dan pemahaman. Kuadran IV menunjukkan bahwa kinerja aplikasi sudah baik bahkan melebihi harapan pengguna. Oleh karena itu, penyedia layanan tidak perlu memprioritaskan perbaikan pada faktor atau atribut yang berada di kuadran IV.

2) Analisis Kesenjangan (GAP)

Perhitungan analisis kesenjangan dilakukan dengan cara mencari nilai selisih antara nilai rata-rata tingkat kinerja dengan nilai rata-rata tingkat harapan pengguna aplikasi.

Tabel 10. Hasil Analisis Kesenjangan (GAP)

No	Variabel Kegunaan	Performans (A)	Importance (B)	GAP
1	Mudah dalam mengoperasikan aplikasi DANA	4,02	4,11	-0,09
2	Tampilan DANA yang atraktif atau memiliki daya tarik (menyenangka)	3,96	4,05	-0,09
3	Adanya tambahan pengetahuan dari informasi di Aplikasi DANA	3,83	4,00	-0,17
4	Tata letak informasi pada aplikasi DANA dapat di ketahui dengan mudah	4,05	4,16	-0,11
5	Transaksi dengan Aplikasi DANA dapat dilakukan dengan mudah	4,18	4,24	-0,06
6	Interaksi dengan DANA jelas dan dapat dimengerti	4,10	4,09	-0,08
<b>No</b>	<b>Variabel Kualitas Informasi</b>			
7	Aplikasi DANA menyediakan informasi yang dapat dipercaya	3,83	4,04	-0,11
8	Aplikasi DANA menyediakan informasi yang up to date	3,95	4,08	-0,13
9	Aplikasi DANA menyediakan informasi yang akurat	3,83	4,08	-0,25
10	Aplikasi DANA menyediakan informasi yang cukup detail	3,88	4,15	-0,27
11	Aplikasi DANA menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami	3,99	4,16	-0,17
<b>No</b>	<b>Variabel Kualitas Pelayanan</b>			
12	Aplikasi DANA mempunyai reputasi yang baik	3,82	4,17	-0,35
13	Aplikasi DANA Menyediakan keamanan untuk melengkapi transaksi	3,91	4,17	-0,26
14	Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian pada Aplikasi DANA	3,88	4,08	-0,2
15	Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi di aplikasi DANA	3,80	4,14	-0,34
<b>No</b>	<b>Keseluruhan (Overall Impression)</b>			
16	Tampilan pada Aplikasi DANA dalam keseluruhan sangat baik	3,94	4,12	-0,18
	<b>Total</b>	62,97	65,84	-2,87

Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan nilai rata-rata kesenjangan dari keseluruhan indikator bernilai negatif. Didapatkan nilai total rata-rata kesenjangan sebesar -2,87. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi DANA belum sesuai dengan harapan penggunanya.

E. Hasil Penelitian IPA pada aplikasi OVO

Analisis menggunakan metode IPA pada aplikasi OVO meliputi analisis tingkat kesesuaian dan analisis GAP.

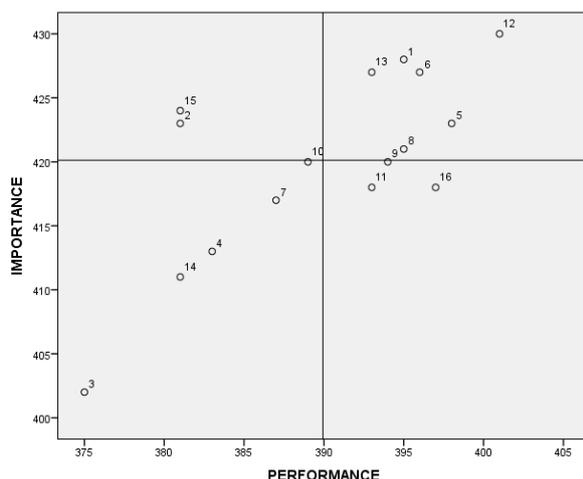
1) Analisis Tingkat Kesesuaian

Analisis Tingkat kesesuaian digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengguna merasa puas terhadap kinerja layanan yang diberikan penyedia layanan. Tabel 11 merupakan hasil perhitungan analisis.

Tabel 11. Analisis Tingkat Kesesuaian

No	Variabel Kegunaan	Performans (A)	Importance (B)	Tki %
1	Mudah dalam mengoperasikan aplikasi OVO	394	426	92,4
2	Tampilan OVO yang atraktif atau memiliki daya tarik (menyenangka)	381	422	90,2
3	Adanya tambahan pengetahuan dari informasi di Aplikasi OVO	375	402	93,2
4	Tata letak informasi pada aplikasi OVO dapat di ketahui dengan mudah	383	413	92,7
5	Transaksi dengan Aplikasi OVO dapat dilakukan dengan mudah	398	423	94,0
6	Interaksi dengan OVO jelas dan dapat dimengerti	396	427	92,7
<b>No Variabel Kualitas Informasi</b>				
7	Aplikasi OVO menyediakan informasi yang dapat dipercaya	387	417	92,8
8	Aplikasi OVO menyediakan informasi yang up to date	394	421	93,5
9	Aplikasi OVO menyediakan informasi yang akurat	393	420	93,5
10	Aplikasi OVO menyediakan informasi yang cukup detail	388	419	92,6
11	Aplikasi OVO menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami	393	418	94,0
<b>No Variabel Kualitas Pelayanan</b>				
12	Aplikasi OVO mempunyai reputasi yang baik	401	430	93,2
13	Aplikasi OVO Menyediakan keamanan untuk melengkapi transaksi	393	427	92,0
14	Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian pada Aplikasi OVO	381	411	92,7
15	Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi di aplikasi OVO	381	424	89,8
<b>No Keseluruhan (Overall Impression)</b>				
16	Tampilan pada Aplikasi OVO dalam keseluruhan sangat baik	398	418	95,2
	<b>Total</b>	<b>6236</b>	<b>6718</b>	<b>92,8</b>

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai presentase terendah adalah 89,8%. Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa nilai total indikator kesesuaian adalah 92,8%. Karena hasil ini kurang dari 100%, dapat disimpulkan bahwa aplikasi OVO masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna, sehingga kualitas layanan yang diberikan belum memuaskan. Selanjutnya, dilakukan perhitungan nilai persepsi Performace dan Importance terhadap semua indikator yang ditunjukkan.



Gambar 6. Hasil Kuadran IPA

Pengukuran berbagai atribut didasarkan pada tingkat kepentingan konsumen dan kinerja pengguna OVO. Hal ini membantu OVO dalam melakukan perbaikan pada atribut yang dianggap

penting oleh konsumen. Dari gambar pemetaan IPA di atas, hasil analisisnya adalah sebagai berikut:

a. Prioritas Utama (*Concentrate Here*)

Quadrant I Terdapat dua indikator yang berada pada kuadran ini yaitu 2 dan 15. Terkait indikator 2 Tampilan OVO yang atraktif/memiliki daya tarik (menyenangkan) hal ini diharapkan dapat membuat model dan warna yang menarik. Indikator 15 rasa aman dalam menyampaikan data pribadi di aplikasi OVO, sistem keamanan juga harus ditingkatkan dengan cara memasukkan sandi untuk masuk aplikasi OVO, dan masukkan sandi saat akan melakukan pembayaran.

b. Pertahankan Kinerja (*Keep up the good Work*)

Quadrant II Terdapat enam indikator yang berada pada kuadran ini yaitu 1,5,6,8,12,13. Indikator tersebut meliputi akurasi, konsistensi, user friendly dan up to date. Kuadran II menunjukkan bahwa atribut layanan yang diberikan dianggap sudah baik, oleh karena itu pihak penyedia layanan harus dapat mempertahankan faktor atau atribut tersebut agar dapat menjadi lebih baik demi menjaga atau meningkatkan kepuasan pengguna.

c. Prioritas rendah (*Low Priority*)

Quadrant III terdapat lima indikator yang berada pada kuadran ini yaitu 3,4,7,10,14. Indikator tersebut meliputi kelengkapan, menarik, kerapian, dan kejelasan. Kuadran III menunjukkan bahwa pengguna merasa atribut yang berada pada kuadran tersebut tingkat kepentingannya tidak terlalu tinggi dan kinerja layanan yang diberikan juga dirasa tidak terlalu tinggi, sehingga pihak penyedia layanan tidak harus memberikan fokus perbaikan pada faktor atau atribut layanan tersebut. Namun lebih baik jika pihak penyedia memberikan peningkatan kualitas layanan untuk dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

d. Berlebihan (*Possible Overkill*)

Terdapat lima indikator yang berada pada kuadran ini yaitu 9,11,16. Indikator tersebut meliputi relevansi, transparansi, kemudahan dan mudah dipahami. Kuadran IV menunjukkan bahwa kinerja aplikasi yang diberikan sudah baik, bahkan cenderung melebihi dari apa yang diharapkan pengguna, oleh karena itu pihak penyedia layanan tidak harus memberikan fokus perbaikan pada faktor atau atribut yang berada di kuadran IV.

2) Analisis Kesenjangan (GAP)

Perhitungan analisis kesenjangan dilakukan dengan cara mencari nilai selisih antara nilai rata-rata tingkat kinerja dengan nilai rata-rata tingkat harapan pengguna aplikasi.

Tabel 12. Hasil Analisis Kesenjangan (GAP)

No	Variabel Kegunaan	Performans (A)	Importance (B)	GAP
1	Mudah dalam mengoperasikan aplikasi DANA	3,94	4,26	-0,32
2	Tampilan DANA yang atraktif atau memiliki daya tarik (menyenangkan)	3,81	4,22	-0,41
3	Adanya tambahan pengetahuan dari informasi di Aplikasi DANA	3,75	4,02	-0,27
4	Tata letak informasi pada aplikasi DANA dapat di ketahui dengan mudah	3,83	4,13	-0,3
5	Transaksi dengan Aplikasi DANA dapat dilakukan dengan mudah	3,98	4,23	-0,25
6	Interaksi dengan DANA jelas dan dapat dimengerti	3,96	4,27	-0,31
<b>No</b>	<b>Variabel Kualitas Informasi</b>			
7	Aplikasi DANA menyediakan informasi yang dapat dipercaya	3,87	4,17	-0,3
8	Aplikasi DANA menyediakan informasi yang up to date	3,94	4,21	-0,27
9	Aplikasi DANA menyediakan informasi yang akurat	3,93	4,20	-0,27
10	Aplikasi DANA menyediakan informasi yang cukup detail	3,88	4,19	-0,31
11	Aplikasi DANA menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami	3,93	4,18	-0,25
<b>No</b>	<b>Variabel Kualitas Pelayanan</b>			
12	Aplikasi DANA mempunyai reputasi yang baik	4,01	4,30	-0,29
13	Aplikasi DANA Menyediakan keamanan untuk melengkapi transaksi	3,93	4,27	-0,34
14	Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian pada Aplikasi DANA	3,81	4,11	-0,3
15	Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi di aplikasi DANA	3,81	4,24	-0,43
<b>No</b>	<b>Keseluruhan (Overall Impression)</b>			
16	Tampilan pada Aplikasi DANA dalam keseluruhan sangat baik	3,98	4,18	-0,2
	<b>Total</b>	62,36	67,18	-4,82

Berdasarkan hasil perhitungan, rata-rata kesenjangan dari semua indikator menunjukkan nilai negatif, dengan nilai total rata-rata kesenjangan sebesar -4,82. Ini berarti kualitas layanan aplikasi OVO belum memenuhi harapan penggunanya.

#### 4 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan sebuah kesimpulan, yaitu:

1. Hasil yang didapat dari penilaian UEQ pengalaman pengguna pada aplikasi DANA

lebih unggul dari pada OVO dari semua aspek penilaian.

2. Tingkat kepuasan pengguna berdasarkan analisa tingkat kesesuaian didapatkan hasil total tingkat kesesuaian sebesar 96,6% untuk DANA dan 92,8% untuk OVO. Hasil ini termasuk <100% yang menandakan bahwa aplikasi DANA dan OVO masih belum sesuai dengan kepentingan/harapan pengguna, sehingga dapat dikatakan kualitas layanan yang diberikan belum memuaskan. Berdasarkan hasil analisis kesenjangan (GAP) masih terdapat GAP atau kesenjangan antara Importance pengguna



dengan Performance yang dirasakan pengguna aplikasi DANA dan OVO. Dari perhitungan didapatkan hasil nilai GAP terhadap semua indikator bernilai negatif. Hasil kesenjangan tersebut menandakan bahwa kualitas aplikasi DANA dan OVO belum sesuai dengan harapan penggunanya.

3. Berdasarkan analisis IPA faktor-faktor yang harus ditingkatkan adalah empat atribut yang berada pada kuadran I yaitu Aplikasi DANA menyediakan informasi yang cukup detail (10), Aplikasi DANA mempunyai reputasi yang baik (12), Aplikasi DANA menyediakan keamanan untuk melengkapi transaksi (13), Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi di aplikasi DANA. Atribut tersebut harus menjadi prioritas utama dalam perbaikan kualitas layanan agar bisa lebih baik sesuai dengan kepentingan atau harapan pengguna. Ada juga faktor-faktor yang harus dipertahankan adalah tiga atribut yang berada pada kuadran II yaitu: Tata letak informasi pada aplikasi DANA dapat di ketahui dengan mudah (4). Transaksi dengan Aplikasi DANA dapat dilakukan dengan mudah (5). Aplikasi DANA menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami (11).
4. Sedangkan untuk aplikasi OVO faktor-faktor yang harus ditingkatkan adalah dua atribut yang berada pada kuadran I yaitu Tampilan OVO yang atraktif/memiliki daya tarik (menyenangkan) (2). dan Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi di aplikasi OVO (15). Atribut tersebut harus menjadi prioritas utama dalam perbaikan kualitas layanan agar bisa lebih baik sesuai dengan kepentingan atau harapan pengguna. Ada juga faktor-faktor yang harus dipertahankan adalah enam atribut yang berada pada kuadran II yaitu : Mudah dalam mengoperasikan aplikasi OVO (1), Transaksi dengan Aplikasi OVO dapat dilakukan dengan mudah (5), Interaksi dengan OVO jelas dan dapat dimengerti (6), Aplikasi OVO menyediakan informasi yang up to date (8), Aplikasi OVO mempunyai reputasi yang baik (12), Aplikasi OVO Menyediakan keamanan untuk melengkapi transaksi (13).

## 5 Saran

Berdasarkan penelitian yang membandingkan pengalaman pengguna aplikasi

DANA dan OVO menggunakan metode UEQ dan IPA, berikut beberapa saran yang bisa diterapkan:

1. Penyedia layanan aplikasi DANA dan OVO perlu meningkatkan tingkat kesesuaian layanan hingga pengguna merasa puas atau sangat puas. Mereka juga harus mengurangi atau menghilangkan kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna.
2. Penyedia diharapkan terus mengembangkan sistem yang belum sesuai dengan harapan pengguna, dengan memprioritaskan faktor atau atribut yang berada di kuadran I untuk perbaikan di masa depan. Selain itu, penting untuk mempertahankan faktor atau atribut di kuadran II agar kepuasan pengguna tetap terjaga atau meningkat.
3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menggunakan atau menambahkan metode baru untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi DANA dan OVO. Bisa juga menggunakan Teknik Analisa yang berbeda seperti data mining, untuk sebagai perbandingan dengan penelitian yang sudah ada.

## Referensi

- Abrilia, N. D., & Sudarwanto, T. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Fitur Layanan terhadap Minat Menggunakan E-Wallet pada Aplikasi DANA Di Surabaya. *Pendidikan Tata Niaga*, 8(3), 1006–1012.
- Anggraini, P. (2024). Analisis Minat Transaksi Mahasiswa STEBIS IGM Terhadap Aplikasi DANA. *TOMAN: Jurnal Topik Manajemen*, 1(1), 93–104.
- Attaqi, M. F., Suryono, I. A., Kussujaniatun, S., & Sudaryatie, S. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kualitas Pelayanan Elektronik terhadap Niat Beli Ulang. *Jurnal Impresi Indonesia*, 1(6), 694–700. <https://doi.org/10.58344/jii.v1i6.90>
- Azhar, L. N., Muhandi, M., & Gumelar, E. T. (2020). Analisis Kualitas Layanan Internet Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Pada PT. Aplikasi Lintasarta Bandung. *Prosiding Manajemen*, 976–984. <https://karyailmiah.unisba.ac.id/index.php/manajemen/article/view/24138>
- Azindhani, Z. (2021). Penggunaan Aplikasi Dana Sebagai Media Dompot Digital dan Transaksi di Indonesia. *Jurnal Institut Bisnis Dan Teknologi Indonesia*, 1, 1–5.
- Eka Putra, Eko Sulistyono, & IWK. Teja Sukmana. (2023). Metode Servqual Dan Importance Performance



- Analysis (Ipa) Dalam Mengukur Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan Di Hygge Social Cafe Pasca Pandemi Covid-19. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 3(1), 129–137. <https://doi.org/10.55606/jebaku.v3i1.1302>
- Elsa Kurniawati. (2024). *Pengukuran User Experience Website Fakultas Teknologi Industri Uii Menggunakan Pendekatan dengan User Experience Questionnaire (Ueq) Dan Wawancara*.
- Hidayat, A. N., Hanggara, B. T., & Prakoso, B. S. (2021). Analisis Perbandingan Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Dompot Digital (Studi Kasus Pada OVO dan DANA). ... *Teknologi Informasi Dan Ilmu ...*, 5(6), 2181–2187.
- Ickwan, M. (2016). *Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*.
- Khanza Pangestu, K., Lathif, T., Suryanto, M., & Pratama, A. (2023). User Experience Questionnaire (UEQ) sebagai Metode Pengukuran Evaluasi Pengalaman Pengguna Virtual Campus Tour UPN. *442 Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*, 7(2), 442–451. <https://doi.org/10.52362/jisamar.v7i2.718>
- Khoiriyah, S. U., Zulkarnaeni, A. S., & Halim, M. (2023). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Keamanan terhadap Minat Menggunakan Financial Technology pada Aplikasi Dana. *JRAK (Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis)*, 9(1), 70–79. <https://doi.org/10.38204/jrak.v9i1.950>
- Knight, E., & Wójcik, D. (2020). FinTech, economy and space: Introduction to the special issue. *Environment and Planning A*, 52(8), 1490–1497. <https://doi.org/10.1177/0308518X20946334>
- Lukita, C., Pranata, S., & Agustin, K. (2020). Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada Mahasiswa Di Cirebon. *Jurnal Digit*, 9(2), 167. <https://doi.org/10.51920/jd.v9i2.117>
- Maricar, M. A., Pramana, D., & Putri, D. R. (2021). Evaluasi Penggunaan SLiMS pada E-Library dengan Menggunakan User Experience Question (EUQ). *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 8(2), 319–328. <https://doi.org/10.25126/jtiik.2021824443>
- Mufidah, K. T. (2021). *evaluasi user experience pada dompot digital OVO menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ)*. 7(3), 6.
- Mulyana, M., Roup, A., & Sulastri, S. (2021). Pelatihan Penerapan Potongan Harga Pada Layanan Dompot Digital OVO. *Jurnal Abdimas Dedikasi Kesatuan*, 2(2), 169–176. <https://doi.org/10.37641/jadkes.v2i2.1306>
- Munda, F., Suriani, S., & Said, M. (2023). Nilai Guna Dan Manfaat Penggunaan Fintech E-Wallet Dana. *Indonesian Journal of Business and Management*, 5(2), 178–184. <https://doi.org/10.35965/jbm.v5i2.1917>
- Ong, J. O., & Pambudi, J. (2014). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis Di Sbu Laboratory Cibitung Pt Sucofindo (Persero). *J@Ti Undip : Jurnal Teknik Industri*, 9(1), 1–10. <https://doi.org/10.12777/jati.9.1.1-10>
- Riswan. (2024). Analisis Dan Perancangan Ui/Ux Pada Website 3 Pack Surabaya Menggunakan Metode Lean UX. *Proposal*, 4–6.
- Salsabila, A. R., Suryanto, T. L. M., & Safitri, E. M. (2022). Evaluasi Pengalaman Pengguna Aplikasi SIMARIS UPN “Veteran” Jawa Timur Menggunakan Metode UEQ. *Jurnal Riset Komputer*, 9(6), 1714. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i6.5068>
- Tazkiyyaturrohman, R. (2018). Eksistensi Uang Elektronik Sebagai Alat Transaksi Keuangan Modern. *Muslim Heritage*, 3(1), 23. <https://doi.org/10.21154/muslimheritage.v3i1.1240>

