

## ABSTRAK

Dari banyaknya aplikasi *e-wallet* yang ada, perlu adanya analisis terhadap *user experience* dalam menjalankan aplikasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Bagian penting untuk membangun sistem yang baik ialah *usability* yang baik serta erat hubungannya dengan *user experience*. UX berperan penting dalam membangun sebuah sistem, karena UX dapat menunjukkan bagaimana kenyamanan dan efisiensi yang dirasakan pengguna dalam memakai sistem tersebut (Kusuma et.al., 2016). Aplikasi Dana dan aplikasi LinkAja merupakan aplikasi *e-wallet* yang ada pada saat ini. Pengguna aplikasi LinkAja selalu beriringan dengan pengguna aplikasi Dana. Alasan lain yang menjadikan aplikasi Dana dan Aplikasi LinkAja sebagai objek penelitian adalah banyak pengguna aplikasi Dana dan LinkAja yang mengeluhkan yang berkaitan dengan kerugian pengguna. Mulai dari gangguan dan *error* yang terjadi dari aplikasi, saldo yang terpotong tanpa adanya transaksi yang terjadi serta lain sebagainya. Maka dari itu karena hingga saat ini belum diketahui asumsi dari pengguna terkait tingkat kegunaan dan belum ada studi yang dilakukan untuk mengetahui tingkat dari pengalaman pengguna dari aplikasi Dana dan LinkAja.

Penelitian ini menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang merupakan metode untuk mengukur *usability* dan *user experience* suatu produk, untuk metode *System Usability Scale* memiliki 10 pertanyaan dengan 5 skala *likert*. Kemudian untuk metode *User Experience Questionnaire* memiliki 6 variabel terdiri dari 26 item pertanyaan atau indikator dengan 7 bobot penilaian. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden pengguna aplikasi Dana dan LinkAja. Kemudian data yang telah didapatkan diujikan menggunakan bantuan software Microsoft Excel dan bantuan tools SPSS 26.

Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah pada metode SUS, aplikasi Dana menunjukkan hasil rata-rata lebih tinggi yaitu sebesar 70,03 dibanding dengan aplikasi LinkAja yang memiliki nilai rata-rata 59,08. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Dana mudah digunakan oleh pengguna, seluruh fitur dapat diterima dengan baik dan memiliki kualitas yang cukup baik. Sedangkan aplikasi LinkAja menurut pengguna masih dapat dipahami dengan baik, sebagian besar fitur masih dapat diterima meski belum secara keseluruhan oleh pengguna, dan belum memiliki kualitas yang cukup baik serta perlu adanya sedikit perbaikan. Kemudian untuk hasil analisis *user experience* menggunakan metode UEQ pada kedua aplikasi memiliki hasil yang sama. Untuk skala *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability* dan *stimulation* berada pada evaluasi positif, dan aspek *novelty* berada pada evaluasi netral. Namun, nilai *mean* pada aplikasi LinkAja lebih rendah daripada aplikasi Dana, hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa sedikit lebih puas dan nyaman menggunakan aplikasi Dana, dan pengalaman pengguna yang dirasakan lebih baik pada aplikasi Dana.

**Kata Kunci :** *E-Wallet*, Metode SUS, Metode UEQ, SPSS

## ABSTRACT

*Of the many existing e-wallet applications, it is necessary to analyze the user experience of the application in running the application to increase user satisfaction. An important part of building a good system is good usability and is closely related to the user experience. UX plays an important role in building a system, because UX can show how comfortable and efficient users feel in using the system (Kusuma et.al., 2016). The Dana application and the LinkAja application are one of the e-wallet applications currently available. Users of the LinkAja application always go hand in hand with users of the Dana application. Another reason that makes the Dana and LinkAja applications the object of research is that many users of the Dana and LinkAja applications complain about user losses. Starting from disturbances and errors that occur from the application, balances that are deducted without any transactions occurring and so on. Therefore, it is because until now there are no known assumptions from users regarding the level of usability and no studies have been conducted to determine the level of user experience of the Dana and LinkAja applications.*

*This study uses the System Usability Scale (SUS) and User Experience Questionnaire (UEQ) methods which are methods for measuring the usability and user experience of a product, for the System Usability Scale method has 10 questions with 5 Likert scales. Then for the User Experience Questionnaire method it has 6 variables consisting of 26 question items or indicators with 7 assessment weights. The data used in this study were 100 respondents using the Dana and LinkAja applications. Then the data that has been obtained is tested using the help of Microsoft Excel software and the help of SPSS 26 tools.*

*The results obtained from this study are that for the SUS method, the Dana application shows a higher average result of 70.03 compared to the LinkAja application which has an average value of 59.08. This shows that the Dana application is easy for users to use, all features are well received and are of fairly good quality. Meanwhile, according to users, the LinkAja application can still be well understood, most of the features are still acceptable, although not in its entirety by users, and it is not of good enough quality and needs a little improvement. Then for the results of user experience analysis using the UEQ method in both applications have the same results. For the attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability and stimulation scales are in a positive evaluation, and the novelty aspect is in a neutral evaluation. However, the mean value for the LinkAja application is lower than for the Dana application, this indicates that users feel slightly more satisfied and comfortable using the Dana application, and the perceived user experience is better on the Dana application.*

**Keyword :** *E-Wallet, SUS Method, UEQ Method, SPSS*