

ANALYSIS OF USER SATISFACTION ON THE SHOPEEPAY APPLICATION BY USING THE USABILITY METHOD

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI SHOPEEPAY DENGAN MENGGUNAKAN METODE USABILITY

Fitriasari Fatinah¹, M. Rudi Sanjaya^{2*}

^{1,2}Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Sriwijaya, Palembang, Sumatera Selatan
*fitriasf03@gmail.com*¹, *m.rudi.sjy@ilkom.unsri.ac.id*^{2*}

Abstract: *This study aims to analyse the level of user satisfaction with the ShopeePay digital wallet application using the Usability method. This method has five variables to evaluate the level of user satisfaction, namely Learnability, Efficiency, Memorability, Errors, and Satisfaction. Data was collected through a questionnaire of 262 data with case study specifications on Sriwijaya University students. The reason for the research is because of the population and diversity of Sriwijaya University students from various faculties and regions who study at Sriwijaya University. The results of the analysis show that the usability method applied contributes significantly to user satisfaction. The variables that have been set show positive and negative influences from users. The Shopee Pay application analysed aims to measure the level of user satisfaction, by understanding the factors that influence customer satisfaction to maintain the quality of the ShopeePay digital wallet (e-wallet) service.*

Keywords - Usability, E-Wallet, ShopeePay, Sriwijaya University

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi dompet digital ShopeePay dengan menggunakan metode Usability. Metode ini memiliki lima variabel untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna yaitu Learnability, Efficiency, Memorability, Errors, dan Satisfaction. Data yang dikumpulkan melalui kuisisioner sebanyak 262 data dengan spesifikasi studi kasus pada mahasiswa Universitas Sriwijaya. Alasan peneliti karena jumlah populasi dan keberagaman mahasiswa universitas sriwijaya dari berbagai macam fakultas dan daerah yang sekolah tinggi di universitas Sriwijaya. Hasil analisis menunjukkan metode usability yang diterapkan berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Variabel yang telah ditetapkan menunjukkan pengaruh positif dan negatif dari pengguna. Aplikasi ShopeePay yang dianalisis bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna, dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan untuk mempertahankan kualitas layanan dompet digital (e-wallet) ShopeePay.

Kata Kunci – Usability, E-Wallet, ShopeePay, Universitas Sriwijaya

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi finansial (*fintech*) telah mengubah berbagai aspek kehidupan, termasuk didalamnya adalah sektor keuangan dalam cara bertransaksi[1]. Dalam era digital yang serba cepat ini, dompet digital (*e-wallet*) telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari gaya hidup modern. Sistem pembayaran digital semakin populer seiring meningkatnya penggunaan *e-Commerce* dan transaksi non-tunai di Indonesia[2]. Di Indonesia, layanan pembayaran digital telah menjadi bagian penting dari kegiatan sehari-hari, khususnya di kalangan pengguna platform *e-Commerce* [3]. Namun, di tengah popularitas kepuasan pengguna ShopeePay menjadi salah satu faktor yang perlu diperhatikan secara serius oleh pengembang ShopeePay [4]. Kepuasan pengguna berkaitan dengan sejauh mana harapan pengguna terhadap fungsi dan performa aplikasi dapat terpenuhi. Aplikasi dengan tingkat kepuasan yang tinggi akan lebih cenderung mempertahankan penggunaannya dalam jangka panjang, sementara aplikasi dengan tingkat kepuasan rendah berisiko ditinggalkan oleh penggunanya [5]. Ada beberapa aspek kepuasan pengguna yang penting dalam layanan dompet digital meliputi keamanan transaksi, kemudahan penggunaan, kecepatan dalam bertransaksi, reliabilitas sistem, dan dukungan layanan pelanggan [5]. Kepuasan pengguna tidak selalu sebanding dengan popularitas aplikasi. Banyak pengguna mengeluhkan berbagai kendala dalam penggunaan aplikasi, seperti proses login yang rumit, kesulitan navigasi, atau transaksi yang tertunda [6]. Tingkat kepuasan pengguna dapat menjadi indikator keberhasilan suatu aplikasi dalam memberikan layanan yang efektif dan efisien [7].

Selain memiliki banyak keunggulan, masalah, pertanyaan pengguna seperti: “Apakah aplikasi ini memberikan pengalaman yang memuaskan bagi penggunanya?” [8]. Masalah masalah ini, jika tidak ditangani dengan baik, dapat menurunkan tingkat kepuasan pengguna dan berdampak negative pada loyalitas pengguna terhadap aplikasi ShopeePay [9]. Banyaknya jenis dari e-wallet yang digunakan oleh masyarakat luas menjadi factor utama penulis tertarik untuk meneliti salah satu e-wallet yaitu ShopeePay, karena dari banyaknya e-wallet ShopeePay menjadi sangat populer dalam waktu yang singkat, hal ini menarik dikarenakan shopee pay juga memiliki aplikasi e-commerce sendiri yaitu Shopee yang sudah dibuat sebelum ShopeePay [10]. Dengan adanya shopee pay pengguna menjadi sangat banyak dan tertarik menggunakannya, fitur yang banyak dan kemudahan transaksi memerlukan analisis tingkat lanjut untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap dompet elektronik jenis ini [3].

Oleh karena itu untuk menjawab pertanyaan dan masalah tersebut, diperlukan evaluasi kepuasan akhir pengguna dalam menggunakan aplikasi ini dengan metode Usability [11]. Metode usability adalah pendekatan sistematis yang digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana suatu sistem, produk, atau aplikasi dapat digunakan secara efektif, efisien, dan memuaskan oleh pengguna dalam mencapai tujuan tertentu [10]. Tujuan dari metode usability adalah untuk mengukur kualitas pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan suatu produk, serta mengidentifikasi potensi masalah atau area yang memerlukan perbaikan [7]. Metode ini menjadi hal yang sangat penting bagi pengembang aplikasi untuk menganalisis pengalaman pengguna secara lebih mendalam, termasuk hambatan atau kendala yang mereka hadapi, sehingga perbaikan dan inovasi dapat dilakukan secara berkelanjutan [12]. Usability, yang berkaitan dengan seberapa mudah aplikasi digunakan oleh pengguna, menjadi tolok ukur krusial dalam mengukur kepuasan pengguna [5]. Oleh karena itu, masalah utama yang ingin dipecahkan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana aplikasi ShopeePay memenuhi ekspektasi dan kebutuhan penggunanya dengan metode Usability yang mencakup 5 variabel yaitu Kemudahan pengguna (*Learnability*), Kemudahan mengingat (*Memorability*), Efisiensi (*Efficiency*), Kepuasan pengguna (*Satisfaction*) dan Keasalahan (*Error*). Selain metode usability, pengumpulan data nantinya akan dilakukan dengan penyebaran kuisisioner System Usability Scale (SUS) dengan 20 pertanyaan dengan Skala Likert (sangat setuju sampai tidak setuju). SUS merupakan alat untuk mengukur usability [13].

II. SIGNIFIKASI STUDI

Menurut Septiani Pengertian analisis adalah suatu kegiatan berpikir yang membagi suatu keseluruhan menjadi komponen-komponennya sehingga kita dapat mengenali ciri-ciri komponen tersebut, hubungannya satu sama lain, dan fungsi masing-masing komponen dalam keseluruhan yang terpadu [14]. Dapat disimpulkan bahwa analisis merupakan proses sistematis dan terstruktur yang bertujuan untuk menguraikan, mengevaluasi, dan memahami suatu permasalahan atau data. Analisis juga memegang peranan penting baik dalam penelitian kualitatif maupun kuantitatif untuk mencapai pemahaman yang lebih mendalam dan menyeluruh terhadap objek atau fenomena yang diteliti.

Menurut Suyatno & Rochana Kepuasan pelanggan dapat ditentukan oleh pendapat pelanggan mengenai tingkat kinerja layanan atau produk yang diproduksi. Kedua hal ini bertujuan untuk menjamin kepuasan pelanggan [10]. Kepuasan pengguna merupakan hasil perbandingan antara harapan pengguna terhadap suatu produk atau layanan dengan pengalaman sebenarnya yang diterimanya. Kepuasan terjadi ketika kinerja suatu produk atau layanan memenuhi atau melampaui harapan pengguna. Sebaliknya ketidakpuasan muncul ketika hasil yang dicapai tidak sesuai dengan harapan. Kepuasan ini mencakup evaluasi emosional dan kognitif terhadap kualitas, kegunaan, dan nilai yang dirasakan pengguna selama dan setelah menggunakan suatu produk atau layanan.

Menurut Fikri, ShopeePay adalah fungsi layanan dompet dan mata uang elektronik yang dapat digunakan sebagai metode pembayaran dan menyimpan pengembalian uang dari *e-commerce* Shopee. Saat ini ShopeePay tidak hanya dapat melakukan pembayaran di Shopee, tetapi juga dapat digunakan oleh banyak merchant yang bekerjasama dengan ShopeePay [15]. Menurut Larasati, Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif, sampel yang di ambil adalahh 262 orang mahasiswa universitas sriwijaya dari berbagai fakultas dan program studi [16].

Usability merupakan metode yang digunakan untuk mengevaluasi produk dengan mengujinya langsung pada pengguna, Usability testing ialah suatu atribut untuk menilai seberapa mudah interface website digunakan. Terdapat lima komponen variabel metode Usability yang sangat penting yaitu:

1. **Kemudahan (*Learnability*):**

Menurut Sutabri, didefinisikan seberapa cepat pengguna mahir dalam menggunakan sistem serta kemudahan dalam penggunaan menjalankan suatu fungsi serta apa yang pengguna inginkan dapat meraka dapatkan.

2. **Efisiensi (*Efficiency*):**

Menurut Sutabri, didefenisikan sebagai sumber daya yang dikeluarkan guna mencapai ketepatan dan kelengkapan tujuan.

3. **Mudah diingat (*Memorability*):**

Menurut Sutabri, didefinisikan bagaimana kemampuan penggunamempertahankan pengetahuannya setelah jangka waktu tertentu, kemampuan mengingat didapatkan dari peletakkan menu yang selalu tetap.

4. **Kesalahan dan Keamanan (*Errors*):**

Menurut Sutabri, didefinisikan berapa banyak kesalahan-kesalahan apa saja yang dibuat pengguna, kesalahan yang dibuat pengguna mencangkup ketidaksesuaian apa yang pengguna pikirkan dengan apa yang sebenarnya disajikan oleh system.

5. **Kepuasan (*Satisfaction*):**

Menurut Sutabri, 2023 didefinisikan kebebasan dari ketidaknyamanan, dan sikap positif terhadap penggunaan produk atau ukuran subjektif sebagaimana pengguna merasa tentang penggunaan system.

Pengujian kebergunaan (*usability testing*) merupakan salah satu evaluasi terhadap suatu perangkat lunak aplikasi untuk mengetahui seberapa besar kemudahan suatu antarmuka(interface) dapat digunakan oleh pengguna saat berinteraksi dengan sistem. Memberikan definisi *usability testing* atau uji ketergunaan sebagai berikut, “*Usability testing has traditionally meant testing for efficiency, ease of learning, and the ability to remember how to perform interactive tasks without difficulty or errors.*” Dengan perkataan lain, uji ketergunaan adalah mengukur efisiensi, kemudahan dipelajari, dan kemampuan untuk mengingat bagaimana berinteraksi tanpa kesulitan atau kesalahan.

A. Tahap Penelitian

Metode yang diambil dalam penelitian ini agar mendapatkan data primer dilakukan dengan metode penyebaran angket atau kuesioner kepada pengguna aplikasi ShopeePay sebagai sarana yang dapat melakukan pembayaran secara online.

Adapun Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

1. Pengamatan

Pada tahapan ini mempelajari atau mengamati fenomena yang terjadi di lingkungan masyarakat melalui platform media sosial mengenai perilaku pengguna berdasarkan pengalaman pengguna pada aplikasi pembayaran online khususnya ShopeePay.

2. Studi Pustaka

Studi Kepustakaan dilakukan untuk mendapatkan data sekunder, pengumpulan informasi yang mendukung pada penelitian ini didapatkan dari berbagai sumber yang telah tersedia seperti Skripsi di perpustakaan Universitas Sriwijaya, serta jurnal yang berkaitan dengan penelitian. Informasi tersebut berupa teori-teori atau kajian ilmiah yang ada kaitannya dengan masalah atau variabel yang diteliti.

3. Kuisisioner (angket)

Kuisisioner ini nantinya akan dikembangkan dan dimodifikasi sesuai dengan kebutuhan peneliti, namun tetap mempertahankan 20 pertanyaan standar atau lebih dengan tetap memfokuskan kepada 5 variabel / aspek metode *Usability Testing* [3]. Kuisisioner yang nantinya akan disebar secara online menggunakan platform seperti Google Form kepada responden yaitu mahasiswa aktif Universitas Sriwijaya. Pengumpulan data akan dilakukan dalam jangka waktu tertentu hingga jumlah responden tercapai, data ini digunakan untuk memperoleh data dari kelima variabel yang akan dicapai yakni *Learnability, Efficiency, Memorability, Errors, dan Satisfaction*.

Populasi adalah kelompok atau kumpulan individu-individu atau obyek penelitian yang memiliki standar-standar tertentu dari ciri-ciri yang telah ditetapkan sebelumnya. Jumlah responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah berjumlah 100 responden dari suatu populasi yaitu mahasiswa aktif Universitas Sriwijaya, menggunakan media handphone dan internet aktif. Pada penelitian ini yang menjadi sasaran populasi yaitu seluruh pengguna aplikasi ShopeePay yang berada di Universitas Sriwijaya, oleh karena itu jumlah populasi belum diketahui secara pasti [17].

Sampel penelitian diambil dari populasi pengguna ShopeePay dengan menggunakan metode sampling non-probabilitas, yaitu *purposive sampling*. Sampel yang dipilih adalah pengguna aktif yang telah menggunakan aplikasi ShopeePay selama minimal 3 bulan.

B. Hasil Penelitian

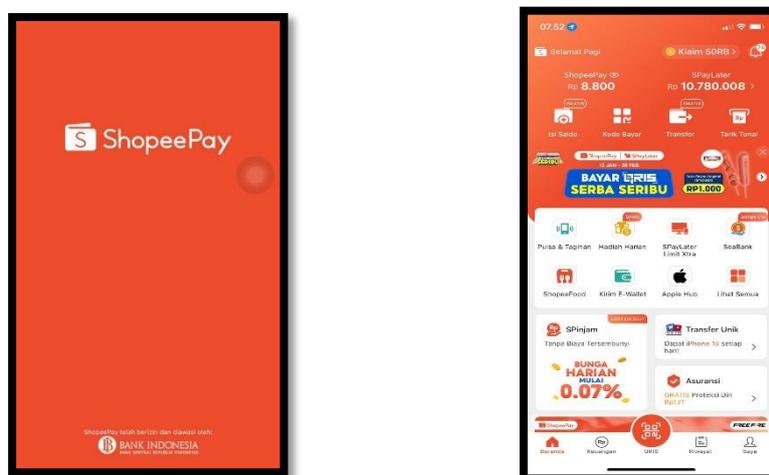
Hasil Shopee merupakan implementasi dari mall elektronik yang menyediakan berbagai macam kebutuhan pembeli hanya dalam sebuah aplikasi. Shopee termasuk kedalam golongan dompet elektronik (E-Wallet). Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih, dibuatlah sebuah aplikasi yang dapat menjadi tempat untuk para pembeli mencari barang yang mereka inginkan, tanpa harus menggunakan uang yang dipegang secara cash dapat menggunakan e-wallet.

Konsep e-commerce ini sangat menarik perhatian masyarakat luas dari semua kalangan, karena dalam satu kali fitur pencarian dapat memunculkan beberapa toko, dengan harga yang berbeda beda. Pembeli dapat memilih dan memilah sendiri barang yang akan mereka beli sesuai dengan budget dan keinginan mereka. Dalam aplikasi ini yaitu shopee, terdapat fitur dompet elektronik (E-Wallet) yang disebut Shopeepay. Shopeepay sendiri adalah sejumlah uang pengguna dalam bentuk e-wallet. ShopeePay dapat disebut juga dengan alat transaksi secara digital.

Penelitian ini menganalisis tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Usability dengan 5 indikator utama yaitu *Learnability*, *Efficiency*, *Memorability*, *Errors*, dan *Statisfaction*. Setiap dimensi ini dianalisis untuk mengidentifikasi factor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Shopee Pay tersebut.

Sampel pada penelitian ini berjumlah 262 orang, yang diambil dari Mahasiswa Universitas Sriwijaya dari berbagai Fakultas. Untuk memperoleh hasil yang valid, analisis data menggunakan aplikasi SPSS. Pada proses analisis terdapat beberapa prosedur statistic, anantara lain uji Realibilitas dan Uji Validitas untuk menguji konsistensi dari item-item pada kuisioner yang telah penulis bagikan kepada responden.

Hasil dari analisis ini akan memberikan wawasan yang mendalam tentang kualitas aplikasi ShopeePay dari sudut pandang pengguna, yang nantinya dapat menjadi dasar untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut. Analisis akan mencakup tampilan, pengalaman pengguna aplikasi ShopeePay, serta kemudahan transaksi dalam menggunakan metode pembayaran digital menggunakan dompet elektronik yaitu ShopeePay tersebut.



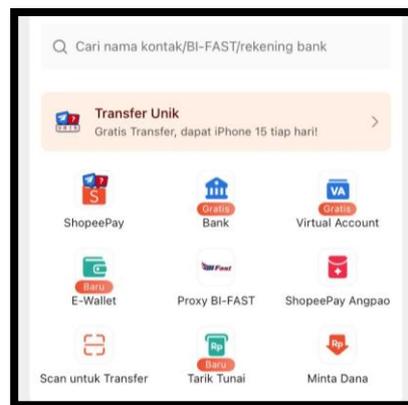
Gambar 1 Halaman Awal Aplikasi *ShopeePay*

Gambar diatas merupakan halaman awal dalam versi android, aplikasi ShopeePay yang sedang penulis Analisa. Pengguna tidak perlu memasukkan username dan password saat akan membuka aplikasi, pengguna hanya satu kali login saat membuat akun. Hal ini menjadi perbedaan dengan aplikasi lain seperti mobile banking yang harus memvalidasi akun mereka sebelum masuk kedalam

aplikasi tersebut. Setelah masuk, pengguna akan masuk ke halaman utama atau dashboard dari aplikasi shope pay tersebut, yang berisikan seluruh fitur dari aplikasi ShopeePay. Pada halaman ini pengguna memiliki beberapa fitur yang selalu digunakan yaitu fitur scan barcode untuk membayar, transfer, dan isi saldo aplikasi ShopeePay. Aplikasi ini juga memiliki fitur untuk mentransfer sejumlah uang elektronik ke bank- bank yang ada.

Sebagai pengaman dan keamanan bertransaksi, aplikasi shopee pay memiliki validasi di akhir sebelum melakukan pembayaran yaitu verifikasi wajah atau memasukkan PIN ShopeePay yang telah dibuat oleh pengguna saat pertama kali untuk bertransaksi menggunakan dompet elektronik ini. Dapat dilihat pada gambar 1 terdapat fitur fitur yang ditampilkan pada aplikasi ShopeePay. Yaitu isi saldo, Tarik tunai, transfer, scan QR, Shopee Food, Pulsa dan Tagihan, E-Wallet dan beberapa fitur lainnya yang dapat digunakan oleh pengguna.

Selain itu terdapat pula fitur transfer, ke sesama ataupun transfer ke bank lainnya yang telah bekerja sama dengan aplikasi dompet digital ShopeePay. Gambar dibawah ini menjelaskan tentang fitur untuk saling ber kirim sejumlah uang yang disimpan dalam bentuk dompet digital yaitu sebagai berikut.



Gambar 2 Fitur Transfer pada ShopeePay

Pada gambar 2 diatas tertera fitur untuk filter transfer ke beberapa tujuan yaitu Bank, Virtual Account, E-Wallet, Bi-FAST, Tarik Tunai serta fitur minta dana kepada teman sesama ShopeePay. Jika pengguna aplikasi sudah mencoba menggunakan dompet digital maka histori atau resi transaksi akan tersimpan pada aplikasi ini, hal ini tentu sangat memudahkan pengguna untuk mengecek Kembali pengeluaran dan pemasukan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Reliabilitas

TABEL I
HASIL UJI RELIABILITAS

No	Pengujian Reliabilitas Kuisisioner dengan rtabel 0.121		
	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Learnability	0.549	VALID
2	Efficiency	0.784	VALID
3	Memorability	0.780	VALID
4	Errors	0.747	VALID
5	Saticfation	0.734	VALID
Total		0.900	VALID

Dari table diatas tingkat kepuasan pengguna berdasarkan metode USABILITY dengan indikator uji 5 item yaitu (Learnability, Efficiency, Memorability, Error dan Saticfation). Dari data yang tercantum pada table Cronbach's Alpha diatas nilai nilai yang telah memenuhi tingkat untuk mengambil keputusan terhadap kepuasan pengguna menurut metode Usability menunjukkan bahwa instrument yang digunakan memiliki konsistensi internal yang baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa instrument yang digunakan dalam penelitian ini dapat dianggap Valid dan Reliable, sehingga dapat digunakan dalam pengukuran variable dalam penelitian yang dilakukan.

B. Uji Validitas Variance Explained

Component Matrix^a

	Component			
	1	2	3	4
Learnability_L1		,606		,497
Learnability_L2		,805		,154
Learnability_L3	,497		,384	
Learnability_L4	,415	-,335	,274	
Efficiency_E1	,651	-,159		,202
Efficiency_E2	,693			,194
Efficiency_E3	,661		-,437	
Efficiency_E4	,687	-,124	-,276	,112
Memorability_M1	,665			,248
Memorability_M2	,658	-,170	-,189	,120
Memorability_M3	,675	-,166		,200
Memorability_M4	,730	-,178		,235
Error_R1	,611			
Error_R2	,640	,205	-,328	-,266
Error_R3	,633	,265		-,399
Error_R4	,654		-,189	-,407
Saticfation_S1	,639	,168		-,352
Saticfation_S2	,594		,250	
Saticfation_S3	,548	,257	,505	
Saticfation_S4	,641	,128	,438	

Tabel memperlihatkan hasil dari Component Matrix yang digunakan untuk mengevaluasi kontribusi setiap item terhadap komponen-komponen yang dihasilkan dalam analisis faktor. Berdasarkan hasil ini, teridentifikasi empat komponen utama, dengan masing-masing item memiliki nilai loading tertentu pada setiap komponen. Komponen pertama menunjukkan nilai loading tinggi pada item-item yang berkaitan dengan learnability dan efficiency, seperti pada learnability_L3 (0.497), (0.597), efficiency_E1 (0.651), dan efficiency_E2 (0.693), yang mengindikasikan bahwa komponen pertama lebih berkaitan dengan aspek learnability dan efficiency dalam pengalaman pengguna dengan aplikasi. Nilai-nilai tersebut menggambarkan seberapa besar kontribusi masing-masing item terhadap komponen ini.

Komponen kedua lebih dominan dalam item-item yang berkaitan dengan kesalahan atau errors, seperti pada errors_E1 (0.640), errors_E4 (0.654), dan errors_4 (0.840), yang memiliki nilai loading sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa komponen kedua lebih mencerminkan faktor-faktor terkait kesalahan atau masalah yang dialami pengguna dalam menggunakan aplikasi. Di sisi lain, komponen ketiga dan keempat memiliki nilai loading yang lebih variatif, dengan komponen ketiga berfokus pada beberapa item terkait dengan memorability dan satisfaction, sementara komponen keempat memberikan kontribusi yang lebih kecil terhadap varians total, namun tetap penting untuk faktor-faktor tertentu seperti pada memorability_4 (0.512) dan errors_5 (0.189). Secara keseluruhan, hasil dari Component Matrix ini memberikan pemahaman yang jelas mengenai bagaimana setiap item berperan dalam membentuk faktor-faktor utama dalam analisis usability.

Komponen pertama dan kedua memiliki peran paling signifikan, berfokus pada learnability, efficiency, dan errors, sementara komponen ketiga dan keempat memberikan informasi tambahan mengenai aspek memorability dan satisfaction pengguna. Penelitian ini dapat dianggap sah untuk digunakan dalam analisis selanjutnya, termasuk uji reliabilitas dan analisis hubungan antar variabel.

C. Uji Korelasi

Pada bagian ini, dilakukan uji korelasi untuk mengidentifikasi hubungan antara berbagai variabel yang mengukur aspek-aspek dari sistem yang diuji, seperti learnability, efficiency, memorability, errors, dan satisfaction. Uji korelasi Pearson digunakan untuk mengukur sejauh mana hubungan antara setiap item dalam tiap aspek. Tabel 4.10 menunjukkan hasil uji korelasi antara setiap item dalam aspek learnability, efficiency, memorability, dan errors dengan lima indikator kepuasan pengguna (satisfaction_1 hingga satisfaction_5). Hasilnya menunjukkan korelasi positif yang signifikan antara hampir semua item, yang mengindikasikan bahwa peningkatan dalam aspek-aspek tertentu, seperti kemudahan belajar, efisiensi, dan memorabilitas, cenderung diikuti oleh peningkatan tingkat kepuasan pengguna. Namun, untuk beberapa item dalam aspek errors, terdapat korelasi negatif yang menunjukkan bahwa semakin banyak kesalahan yang terjadi, semakin rendah tingkat kepuasan pengguna. Semua nilai korelasi yang signifikan memiliki tingkat signifikansi $p < 0,01$, yang menguatkan temuan bahwa hubungan-hubungan ini tidak terjadi secara kebetulan

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis terhadap 262 responden yang telah penulis laksanakan, dan hasil uji data kuantitatif maka pengguna aplikasi ShopeePay menunjukkan hasil yang positif. Uji Reliabilitas yang dilakukan terhadap masing-masing variabel. Variabel Learnability dengan nilai Cronbach's Alpha 0.549 nilai ini termasuk nilai yang paling kecil dari perolehan uji pada variabel lain karena indikator fitur dan informasi yang ada, pengembangan lebih lanjut diperlukan untuk fitur kemudahan transaksi dan menu pada aplikasi ShopeePay agar tetap konsisten digunakan oleh pengguna dari data yang didapat nilai menunjukkan nilai yang lebih rendah dibandingkan variabel yang lainnya, variabel efficiency dengan nilai Cronbach's Alpha 0.784, variabel memorability dengan nilai Cronbach's Alpha 0.780, variabel errors dengan Cronbach's Alpha 0.737 dan variabel satisfaction dengan Cronbach's Alpha 0.734. Jika di uji reliabilitas keseluruhan nilai Cronbach's Alpha mendapati nilai 0.900. Dari nilai yang cukup tinggi tersebut kuisioner yang dibagikan ke responden dinyatakan reliabel. Penulis juga melakukan uji validitas dan uji korelasi terhadap data dari kuisioner untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi dompet digital (e-wallet) ShopeePay.

Secara keseluruhan aplikasi ini berhasil bekerja dengan baik, mendapat nilai positif dari penggunanya. Serta berhasil memenuhi harapan pengguna sangat puas terhadap fitur-fitur yang ada pada aplikasi ini, dan kinerja yang baik, penyampaian informasi yang jelas, efisiensi yang tinggi, dan layanan yang memadai. Dari uraian hasil kuantitatif yang telah penulis jabarkan di atas terdapat beberapa fitur yang harus dikembangkan lagi oleh aplikasi ShopeePay yaitu kemudahan menu transaksi dan fitur informasi, hal ini akan memberikan dampak baik jika dilakukan evaluasi lebih lanjut terhadap aplikasi tersebut dan membuat performa aplikasi semakin baik dan kepuasan pelanggan dapat terjaga.

REFERENSI

- [1] B. H. Harjono and N. Setiyawati, "Evaluasi Value Proposition Dan Perceived Value Aplikasi E-Wallet Menggunakan Ux Honeycomb, Ux Questionnaire, Dan System Usability Scale (Studi Kasus: Ovo, Dana, Dan Shopeepay)," *JIPI (Jurnal Ilm. Penelit. dan Pembelajaran Inform.*, vol. 7, no. 3, pp. 969–980, 2022.
- [2] D. A. Alenda, S. Ramilah, G. P. Aprilda, and A. Yusuf, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Shopeepay," *Account. Manag. J.*, vol. 5, no. 2, pp. 1–8, 2021.
- [3] N. Nurbaiti, T. I. F. Rahma, A. Wulandari, and N. Maha, "Pengaruh E-Commerce Shopee pada Kualitas Layanan Shopee terhadap Loyalitas Pengguna Shopee (Studi Kasus Masyarakat Kota Medan)," *J. Pendidik. Tambusai*, vol. 5, no. 3, pp. 8600–8606, 2021.
- [4] T. K. Situmorang, H. M. Az-Zahra, and A. D. Herlambang, "Evaluasi usability pada aplikasi m-kantorpos dengan menggunakan metode usability testing," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 5, pp. 4349–4356, 2019.
- [5] H. P. Aji and D. P. A. Nur Rochmah, "Analisis Perbandingan Website Digilib dengan Metode Penghitungan Usability Menggunakan Kuesioner SUS," *J. Buana Inform.*, vol. 11, no. 1, pp. 63–73, 2020.
- [6] A. N. Fitriah, E. L. Hadisaputro, and E. Setyaningsih, "Evaluasi Sistem Informasi Dapodik Pada SDN 023 Penajam Paser Utara Menggunakan Metode Usability Testing," *JURIKOM (Jurnal Ris. Komputer)*, vol. 9, no. 2, pp. 456–463, 2022.
- [7] B. I. Rumabar and E. Maria, "Evaluasi Kualitas Shopeepay Menggunakan ISO/IEC 25010," *J. Sist. Inf. Bisnis*, vol. 14, no. 1, pp. 54–61, 2024.
- [8] M. U. A. Iryanto, W. H. N. Putra, and A. D. Herlambang, "Evaluasi Usability Aplikasi SIAP TARIK Dengan Menggunakan Metode Usability Testing dan System Usability Scale (SUS) Pada Puskesmas Tarik Sidoarjo," *J. Pengemb. Teknol. Inf. Dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 7, pp. 7093–7101, 2019.
- [9] S. W. Ningrum, I. Aknuranda, and A. R. Perdanakusuma, "Evaluasi dan Perbaikan Usability Aplikasi Mobile Ojesy Menggunakan Metode Usability Testing dan Use Questionnaire," *J. Pengemb. Teknol. Inf. Dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 5, pp. 4825–4834, 2019.
- [10] W. A. Pramono, H. M. Az-Zahra, and R. I. Rokhmawati, "Evaluasi Usability pada Aplikasi MyTelkomsel dengan Menggunakan Metode Usability Testing," *J. Pengemb. Teknol. Inf. Dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 3, pp. 2951–2959, 2019.
- [11] Y. Sriyeni, M. I. Mi'raj, and M. Veronica, "Evaluasi Kualitas Aplikasi Smartkit Menggunakan Metode Usability Testing," in *Seminar Nasional CORIS 2022*, 2022.
- [12] N. L. P. A. Wedayanti, N. K. A. Wirdiani, and I. K. A. Purnawan, "Evaluasi Aspek usability pada aplikasi Simalu menggunakan metode usability testing," *J. Ilm. Merpati (Menara Penelit. Akad. Teknol. Informasi)*, vol. 7, no. 2, p. 113, 2019.
- [13] T. Alisya, M. L. Hamzah, E. Saputra, and T. K. Ahsyar, "Evaluation of User Experience on ShopeePay Digital Wallet Using System Usability Scale (SUS) and User Experience Questionnaire (UEQ) Methods," in *2023 3rd International Conference on Emerging Smart Technologies and Applications (eSmarTA)*, IEEE, 2023, pp. 1–6.
- [14] I. Larasati, "Evaluasi Penggunaan Website Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta Dengan Menggunakan Metode Usability Testing," *Comput. J. Comput. Sci. Inf. Syst.*, vol. 4, no. 1, pp. 68–77, 2020.
- [15] D. A. Febrianti, S. H. Wijoyo, and H. M. Az-Zahra, "Evaluasi Usability Web UniPin dengan Menggunakan Metode Usability Testing," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 11, pp. 10547–10555, 2019.
- [16] I. M. H. Kusumawardhana, N. H. Wardani, and A. R. Perdanakusuma, "Evaluasi usability pada aplikasi BNI mobile banking dengan menggunakan metode usability testing dan system usability scale (SUS)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. Dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 8, pp. 7708–7716, 2019.
- [17] M. Z. Yumarlin, "Evaluasi penggunaan website universitas janabadra dengan menggunakan metode usability testing," *Inf. Interaktif*, vol. 1, no. 1, pp. 34–43, 2016.