

Pengaruh Tampilan UI Dan UX Terhadap Kenyamanan Pengguna Pada Aplikasi OVO

Anggi Refachriati¹⁾, Riyan Hidayat²⁾, Hazizah W.S Manik³⁾, Muhammad Fikri Assidiqie⁴⁾, Ali Ikhwan⁵⁾

¹Sains dan Teknologi, Sistem informasi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, Indonesia
email: fachnst49@gmail.com

²Sains dan Teknologi, Sistem informasi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, Indonesia
email: riyannhidayat083@gmail.com

³Sains dan Teknologi, Sistem informasi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, Indonesia
email: hazizahmanik03@gmail.com

⁴Sains dan Teknologi, Sistem informasi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, Indonesia
email: muhammadfikriassidiqie026@gmail.com

⁵Sains dan Teknologi, Sistem informasi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, Indonesia
email: ali_ikhwan@uinsu.ac.id

Abstract

The user interface and user experience are important factors in an application because the better the application or system, the better the user's response so that users feel at home for a long time in the application. The purpose of this study is to find out how influential the appearance of the user interface and user experience is for a user of the application used. The method used in this study is a heuristic method. The way this method works is by distributing online questionnaires to OVO application users, so that conclusions and suggestions can be drawn.

Keywords: User Interface, User Experience, Aplikasi OVO

Abstrak

User interface dan user experience adalah salah satu faktor yang penting dalam sebuah aplikasi karena semakin bagus suatu aplikasi atau sitem tersebut maka semakin baik pula respon pengguna sehingga membuat para pengguna betah untuk berlama lama didalam aplikasi tersebut. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui seberapa berpengaruh tampilan user interface dan user experience tersebut bagi seorang pengguna aplikasi yang digunakan. Metode yang digunakan dalam penelitian kali ini adalah metode heuristik. Cara kerja metode ini dengan menyebarkan kuesioner secara online kepada para pengguna aplikasi OVO, sehingga dapat menghasilkan kesimpulan dan saran

Keywords: User Interface, User Experience, Aplikasi OVO

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license



PENDAHULUAN

Di era globalisasi saat ini, kehidupan manusia tidak terlepas dari penggunaan teknologi yang semakin meningkat di tengah persaingan global. Di samping itu, teknologi juga mengalami perkembangan yang pesat dalam segala aspek kehidupan manusia. Kemajuan teknologi yang pesat juga telah menyebabkan perbaikan ekonomi, terutama yang berkaitan dengan penggunaan E-wallet (dompet digital) untuk transaksi keuangan.. Dalam peraturan (Bank Indonesia, 2016) nomor 18 / 40 / PBI / 2016 Pasal 1 Ayat 7 tentang penyelenggaraan pemrosesan transaksi pembayaran mengatakan bahwa dompet elektronik (*Electronic Wallet*) yang selanjutnya disebut Dompet elektronik adalah layanan yang menyimpan informasi tentang instrumen pembayaran, seperti kartu dan/atau uang elektronik yang dapat digunakan untuk pembayaran dan menyimpan uang tunai.[1]. Perbedaan *E-wallet* dengan uang elektronik, terdapat pada media penyimpanan uang elektroniknya. *E-wallet* adalah

suatu aplikasi yang terkoneksi dengan internet yang menyimpan nominal uang elektronik[2] *E-wallet* tidak membutuhkan media kartu, hanya menggunakan smartphone yang pasti dibawa oleh masyarakat saat ini maka e-wallet bisa digunakan untuk berbagai macam transaksi.

OVO adalah salah satu dari beberapa jenis dompet elektronik yang tersedia di Indonesia. OVO adalah program pintar yang menawarkan layanan transaksi dan pembayaran online. Secara umum, OVO Cash dapat digunakan untuk berbagai pembayaran yang telah bermitra dengan OVO agar lebih cepat.[3]. Lebih dari 10 juta orang telah mengunduh OVO dari playstore tahun ini. Hal ini menunjukkan bahwa salah satu E-wallet yang paling populer adalah OVO. [4]. Sekitar 42 % penggunaan pembayaran digital di Indonesia menggunakan OVO[5]. Sejak awal berdirinya, OVO dirancang untuk prinsip open platform. OVO memberikan pelanggannya penawaran prioritas unik, pembayaran digital, dan poin loyalitas[6].

Saat menggunakan user interface (UI) dan user experience, kenyamanan OVO tidak lepas dari kenyamanan UI (User Experience). Tampilan sistem yang dikenal sebagai antarmuka pengguna (UI) berinteraksi dengan pengguna dengan menampilkan alat (alat), menu, tombol, formulir, dan beberapa kemampuannya. Dengan kata lain, layar yang dilihat pengguna saat menggunakan sistem operasi [7]. *User Experience (UX)* merupakan bagaimana pengalaman pengguna dalam berinteraksi menggunakan sistem yang dioperasikan[8]. UI/UX sangatlah penting karena UI/UX memiliki kemampuan dalam memudahkan pengguna ketika menggunakan sebuah aplikasi, memperoleh tanggapan dari interaksi antara pengguna dengan aplikasi, dan mengetahui kebutuhan pengguna[9].

METODE PENELITIAN

Kuesioner online digunakan untuk mengumpulkan data penelitian ini, yang kemudian dilanjutkan dengan analisis dan rekomendasi data. pengumpulan data melalui distribusi survei secara online kepada pengguna aplikasi OVO. Hasil analisis kuantitatif dan kualitatif yang mengikuti akan digunakan untuk mengkarakterisasi data dari kuesioner.

Penelitian ini akan di analisis secara kuantitatif dan kualitatif menggunakan metode evaluasi heuristik. Pedoman, aturan, prinsip umum, pengalaman yang mungkin mendukung keputusan atau mengkritik keputusan, dan berbagai penilaian yang dibuat mengenai desain untuk meningkatkan kemungkinan kegunaan semuanya termasuk dalam evaluasi heuristik[10] Analisis kuantitatif yang bertujuan agar mendapatkan persentase hasil dari kuisisioner lalu diterjemahkan secara kualitatif. Dengan cara kerjanya yaitu dengan memasukkan kuisisioner pengguna OVO. Lalu untuk pengukurannya sendiri akan menggunakan pengukuran skala severity rating.

Severity rating adalah nilai yang digunakan untuk dasar tingkat keparahan permasalahan yang ditemukan pengguna ketika menggunakan sistem. Tingkat keparahan ini memiliki dampak menjadi fokus saran untuk mengatasi masalah saat ini yang dijelaskan dalam kaitannya dengan setiap nomor peringkat keparahan [11].

Tabel 1. Severy Rating

Skala	Keterangan
1	Sangat Kurang
2	Kurang
3	Cukup
4	Baik
5	Sangat Baik

Nilai peringkat saveritas dari setiap aspek dihitung menggunakan rata-rata setiap komponen..

Untuk mendapatkan hasil rata – rata setiap aspek menggunakan persamaan dibawah ini

$$A=1*x+2*x+3*x+4*x+(5*x)(1)$$

Dimana A adalah jumlah rating dari sub-aspek usability dari setiap aspek usability (H1,H2,...Hn). Nilai 1-5 adalah Nilai dari severity rating, dan nilai x adalah poin usability, bernilai 1/0.

Untuk mendapatkan nilai severity rating dari setiap aspek usability menggunakan persamaan dibawah ini.

$$S = (A)n \quad (2)$$

Dimana S merupakan hasil dari severity rating dalam satu aspek usability, A adalah jumlah rating dari sub-aspek usability dari setiap aspek usability (H1, H2,, H10) dan n merupakan banyaknya sub-aspek usability dalah setiap aspek usability.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini menggunakan skala 1 sampai 5 untuk menilai severity rating. Tampilan *User Interface* dan *User Experience* akan lebih baik jika angka skalanya tinggi. Sebaliknya, tampilan *User Interface* dan *User Experience* akan buruk jika angka skalanya rendah. Evaluasi heuristik pada aplikasi OVO ini melibatkan pengguna OVO yang telah menggunakan aplikasi ini. Diketahui juga responden aplikasi ini merupakan orang yang lumayan sering menggunakan aplikasi OVO. Keseluruhan responden telah menyatakan bahwa pernah melakukan transaksi pada aplikasi OVO. Dari hasil kuisisioner yang telah diisi oleh responden tersebut dilakukan perhitungan severity rating untuk masing – masing aspek pada evaluasi heuristik.

Pada hasil dari nilai peringkat keparahan yang berasal dari pertanyaan kuisisioner langsung. Berikut ini merupakan tabel yang menampilkan hasil rata-rata aspek usability saverity rating dari 10 aspek pertanyaan dari metode evaluasi heuristik yang memiliki kesamaan yang dilibatkan melalui pengguna yang sering menggunakan aplikasi ini

Tabel 2. Aspek Usability

No	Aspek Usability	Rating yang diberikan pengguna
1.	Visibility of system status	0,4
2.	Match between the system and the real world	0,8
3.	User control and freedom	0,5
4.	Consistency and standards	0,33
5.	Error prevention	0,6
6.	Recognition rather than recall	0,4
7.	Flexibility and efficiency of use	0,4
8.	Aesthetic and Minimalist Design	0,4
9.	9 Help users recognize, diagnose, and recover from errors	0,2
10	Help and documentation	0,6

Dari pertanyaan – pertanyaan yang terdapat pada kuisisioner, ada pertanyaan pada beberapa

aspek yang mempunyai nilai severity rating tinggi. Tiga pertanyaan dengan nilai peringkat keparahan tertinggi diantaranya. Match between the system and the real world memiliki peringkat keparahan terbesar, yaitu 0,8. Artinya menurut responden, kesulitan dalam memahami frasa yang ditampilkan pada layar adalah masalah dalam aspek ini. maka dibutuhkan sedikit perbaikan pada tampilan. Severity rating pertanyaan ini mendapatkan nilai 1. Pada Error prevention memiliki nilai 0,6. Artinya menurut responden, aplikasi belum dapat meminimalisir kesalahan dari pengguna seperti mendapat peringatan karna pengguna membuat kesalahan dan berpotensi serius. Hal ini di perjelas dengan nilai severity rating pertanyaan mengenai membatalkan tindakan yang mendapatkan nilai 0,6.

Adapun pertanyaan pada beberapa aspek yang mempunyai nilai severity rating rendah. Ada 2 aspek yang memiliki nilai severity rating paling rendah. Pada aspek Consistency and standards memiliki nilai severity rating rendah yaitu 0,33. Artinya pengguna aplikasi OVO tidak perlu mempertanyakan apakah berbagai ekspresi, keadaan, atau perilaku memiliki arti yang sama. Seperti Bahasa, warna, ikon, serta nama menu yang di gunakan mudah dimengerti. Pada aspek Help users recognize, diagnose, and recover from errors memiliki nilai yang paling rendah yaitu 0,2. Program OVO menyediakan fungsi untuk menampilkan pesan kesalahan yang menjelaskan penyebabnya dan menawarkan perbaikan yang mudah dipahami, seperti memperingatkan ketika alamat email input salah dan pada aspek help and documentation terdapat masalah pada letak informasi bantuan yang memiliki severity rating bernilai 0,6. Artinya menurut responden, Lebih baik memberikan dokumentasi bantuan pada halaman yang sama dengan pekerjaan sehingga pengguna dapat membaca manual tanpa berhenti sejenak untuk menyelesaikan aktivitas yang dilakukannya.

SIMPULAN

Berdasarkan pengukuran pada aplikasi OVO menggunakan metode evaluasi heuristik didapat bahwa 10 aspek yang diteliti dengan responden pengguna aplikasi OVO mendapatkan nilai severity rating rata-rata 0,46 yang berarti aplikasi OVO nyaman untuk digunakan atau tidak dipermasalahkan oleh pengguna. Nilai severity rating paling tinggi terdapat pada aspek Match between the system and the real world (kecocokan antara sistem dan dunia nyata) nilai severity rating 0,8 dan Help and documentation (bantuan dan dokumentasi) memiliki nilai severity rating 0,6 yang mana kedua aspek ini memiliki nilai severity rating paling tinggi. Sedangkan nilai severity rating paling rendah terdapat pada aspek Help users recognize, diagnose, and recover from errors

(membantu pengguna untuk mengenali, mendiagnosa, dan memulihkan dari error) yang mana memiliki nilai 0,2.

Adapun saran daripada penelitian selanjutnya diharapkan mampu membuat dengan metode yang lain yang dirasa lebih akurat daripada metode ini. Diharapkan pada penelitian berikutnya menggunakan perbandingan baik dari metododenya maupun dari sistem yang digunakan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] C. Zada and Y. Sopiana, "Penggunaan E-Wallet Atau Dompot Digital Sebagai Alat Transaksi Pengganti Uang Tunai Bagi UMKM di Kecamatan Banjarmasin Tengah," *JIEP J. Ilmu Ekon. dan Pembang.*, 2021, [Online]. Available: <http://ppjp.ulm.ac.id/journals/index.php/jiep/article/view/3556>
- [2] A. S. Kustono, A. Y. A. Nanggala, and I. MAS'UD, *Determinants of the use of e-wallet for transaction payment among college students*. repository.unej.ac.id, 2020, [Online]. Available: <https://repository.unej.ac.id/handle/123456789/103455>
- [3] E. Putri, "Minat Penggunaan Berulang E-Wallet Ovo Yang Dipengaruhi Oleh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan Serta Promosi (Studi Kasus Pada Karyawan PT ...)," *EMaBi Ekon. Dan Manaj. Bisnis*, 2022, [Online]. Available: <https://jurnal.ubd.ac.id/index.php/emabi/article/view/1257>
- [4] W. Widiyanti, "Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Penggunaan dan Promosi terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet OVO di Depok," *Monet. Akunt. dan Keuang.*, 2020, [Online]. Available: <https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/238335/7567-22011-2-PB.pdf>
- [5] M. D. D. Akhmadi and E. Martini, "Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Aplikasi Ovo," *J. Mitra Manaj.*, 2020, [Online]. Available: <http://e-jurnalmitramanajemen.com/index.php/jmm/article/view/385>
- [6] B. Foster, "Pengaruh Servqual Terhadap Kepuasan Yang Berdampak Pada Loyalitas Pengguna E-Wallet (OVO)," *BISMA J. Bisnis dan Manaj.*, 2020, [Online]. Available: <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/BISMA/article/view/10990>
- [7] A. Rifki, *Analisis Pengaruh User Interface (UI) dan User Experience (UX) Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Menggunakan Marketplace*. scholar.unand.ac.id, 2021. [Online]. Available: <http://scholar.unand.ac.id/84147/>
- [8] D. Haryuda, M. Asfi, and R. Fahrudin, "Perancangan UI/UX Menggunakan Metode Design Thinking Berbasis Web Pada Laportea Company," *J. Ilm. Teknol.*, 2021, [Online]. Available: <http://journal.widyatama.ac.id/index.php/jitter/article/view/730>
- [9] N. F. Hakim, D. Muriyatmoko, and ..., "Analisis Dan Perancangan UI/UX Website Roya La-Tansa Mart Menggunakan Metode User Centered Design (UCD)," ... *Semin. Nas. Has.*, 2022, [Online]. Available: <http://prosiding.unipma.ac.id/index.php/sendiko/article/view/2210>
- [10] R. F. A. Aziza and M. F. Mufhadhal, "Analisis Pengaruh User Interface Dan User Experience Platform Online Menggunakan Metode Heuristik," *Respati*, 2022, [Online]. Available: <https://jti.respati.ac.id/index.php/jurnaljti/article/view/463>
- [11] S. Balaffif, "ANALISIS WEBSITE MENGGUNAKAN HEURISTIC EVALUATION BERBASIS SEVERITY

