

Pengukuran Tingkat Kegunaan Aplikasi Gopay Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) di Kota Bekasi

Shafina Virginia Hanum¹ dan Jefi²

¹Teknologi Informasi, Universitas Bina Sarana Informatika

²Informatika, Universitas Bina Sarana Informatika

Jl. Kramat Raya No.98, RT.2/RW.9, Kwitang, Kec. Senen, Kota Jakarta Pusat

E-mail : vhanumshafina@gmail.com, Jefi.jfi@bsi.ac.id*)

Abstrak

Perkembangan teknologi finansial di Indonesia mendorong meningkatnya penggunaan dompet digital, salah satunya GoPay yang terintegrasi dalam aplikasi Gojek. Aplikasi ini dimanfaatkan masyarakat untuk berbagai transaksi non-tunai, termasuk di Kota Bekasi yang memiliki tingkat adopsi teknologi tinggi. Penelitian ini bertujuan mengukur tingkat kegunaan (usability) aplikasi GoPay berdasarkan persepsi pengguna dengan metode System Usability Scale (SUS). Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan penyebaran kuesioner SUS kepada 100 responden pengguna aktif GoPay di Kota Bekasi. Hasil menunjukkan skor rata-rata SUS sebesar 59,15 yang termasuk kategori marginal low dengan grade D. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun GoPay cukup membantu dalam transaksi digital, masih terdapat kendala pada aspek navigasi, konsistensi tampilan, dan kecepatan sistem. Penelitian ini memberikan kontribusi akademis dalam kajian pengalaman pengguna serta masukan praktis bagi pengembang untuk meningkatkan kegunaan aplikasi..

Kata kunci: Aplikasi Dompet Digital, GoPay, Pengukuran Tingkat Kegunaan, *System Usability Scale* (SUS)

Pendahuluan

Perkembangan teknologi finansial (fintech) di Indonesia mendorong transformasi signifikan dalam sistem pembayaran masyarakat, khususnya melalui pemanfaatan dompet digital. Salah satu dompet digital yang paling populer adalah GoPay, yang awalnya hanya digunakan untuk pembayaran layanan dalam aplikasi Gojek, namun sejak 2019 berkembang menjadi e-wallet dengan cakupan transaksi yang lebih luas [1]. Survei Dailysocial menunjukkan bahwa GoPay digunakan oleh 87% responden, mengungguli OVO (75,6%), Dana, dan ShopeePay (53,2%) [2]. Data ini menegaskan dominasi GoPay sebagai salah satu platform pembayaran digital utama di Indonesia.

Meskipun popularitasnya tinggi, berbagai kendala masih dirasakan pengguna. Keluhan yang sering muncul antara lain kesulitan dalam mengisi ulang saldo, melakukan transfer dana, serta hambatan teknis dalam pembayaran layanan Gojek [3]. Dari sisi antarmuka, beberapa pengguna menilai struktur menu dan ikon aplikasi kurang konsisten sehingga mengurangi efisiensi penggunaan.

Hal ini menjadi tantangan serius mengingat kompetisi yang semakin ketat dengan platform lain seperti OVO, Dana, dan ShopeePay yang terus meningkatkan kualitas layanan.

Dalam konteks penerimaan teknologi, kegunaan (usability) menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan pengguna. Usability didefinisikan sebagai sejauh mana suatu produk dapat digunakan secara efektif, efisien, dan memberikan kepuasan kepada pengguna [4]. Menurut Jakob Nielsen, usability mencakup lima dimensi, yaitu learnability, efficiency, memorability, errors, dan satisfaction [5]. Oleh karena itu, evaluasi usability menjadi krusial untuk mengetahui sejauh mana aplikasi GoPay mampu memenuhi kebutuhan pengguna dalam transaksi sehari-hari.

Salah satu metode yang banyak digunakan untuk mengukur usability adalah System Usability Scale (SUS). Metode ini dinilai sederhana, cepat, dan andal karena hanya terdiri dari sepuluh pernyataan dengan skala Likert lima poin, yang kemudian menghasilkan skor tunggal antara 0 hingga 100 [6]. Hasil pengukuran SUS dapat dikategorikan ke dalam grade A hingga F, sehingga memudahkan

analisis tingkat penerimaan aplikasi oleh pengguna [7].

Penelitian ini difokuskan pada pengguna aktif GoPay di Kota Bekasi, sebuah wilayah urban dengan tingkat adopsi teknologi yang tinggi. Kota ini dipilih karena mencerminkan karakteristik masyarakat perkotaan yang intensif menggunakan layanan pembayaran digital. Penelitian bertujuan untuk mengukur tingkat kegunaan aplikasi GoPay dengan metode SUS, sekaligus menganalisis persepsi pengguna terkait aspek kemudahan, konsistensi, kejelasan, dan kenyamanan aplikasi. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis dalam pengembangan kajian user experience serta masukan praktis bagi pengembang GoPay dalam meningkatkan kualitas dan daya saing aplikasinya di pasar digital.

Beberapa penelitian mengenai evaluasi usability pada aplikasi dompet digital berbasis Android telah dilakukan sebelumnya. Penilaian aplikasi OVO Android dengan metode System Usability Scale (SUS) dan memperoleh skor 72,5 yang termasuk kategori Good. Penelitian tersebut menegaskan bahwa kemudahan penggunaan dan kecepatan transaksi menjadi faktor utama kepuasan pengguna, meskipun terdapat keluhan pada kejelasan menu [8].

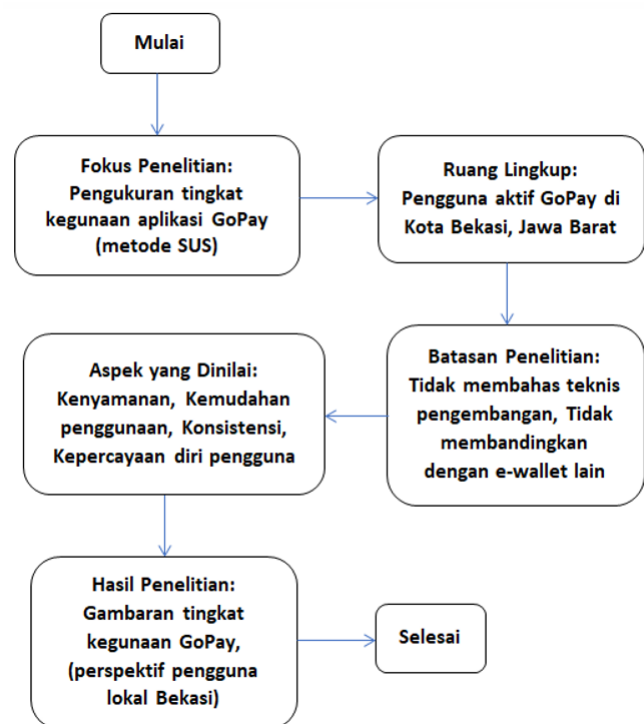
Evaluasi aplikasi Dana Android menggunakan SUS dan menghasilkan skor 68,3 yang masuk kategori Acceptable. Temuan menunjukkan bahwa tampilan antarmuka aplikasi Android Dana cukup intuitif, tetapi fitur pencarian transaksi dinilai kurang efisien [9]. Perbandingan usability antara aplikasi Android ShopeePay dan GoPay. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ShopeePay memperoleh skor lebih tinggi (74,1) dibanding GoPay (70,6). Faktor yang memengaruhi skor GoPay adalah kesulitan pengguna dalam menemukan fitur transfer serta inkonsistensi ikon pada menu tertentu [10].

Penelitian mengenai penerimaan aplikasi dompet digital berbasis Android juga dilakukan pada aplikasi Dana menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM) dengan melibatkan 100 responden pengguna di Kota Bekasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Perceived Usefulness (PU) memperoleh nilai 82,87% dengan kategori sangat setuju, Perceived Ease of Use (PEOU) sebesar 80,73%, Attitude Toward Using (ATU) sebesar 78,73%, Behavior Intention to Use (BITU) berada pada kategori sangat setuju, serta Actual Use (AU) sebesar 77,20% juga dengan kategori sangat setuju. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun pengguna masih menghadapi kendala dalam beradaptasi dengan fitur baru dan membutuhkan jaringan internet yang stabil, secara keseluruhan tingkat kepuasan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi Dana di Kota Bekasi tergolong sangat tinggi [11].

Dari penelitian-penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa meskipun aplikasi dompet digital Android secara umum memiliki tingkat usability

yang cukup baik, masing-masing masih menyisakan kelemahan. Penelitian khusus yang berfokus pada aplikasi Android GoPay di wilayah perkotaan, khususnya Kota Bekasi, masih jarang dilakukan. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi akademis sekaligus masukan praktis untuk pengembangan aplikasi GoPay.

Berdasarkan berbagai penelitian-penelitian sebelumnya, kajian mengenai tingkat kegunaan aplikasi pembayaran digital umumnya masih bersifat umum dan belum banyak yang secara spesifik mengukur kegunaan aplikasi GoPay dengan metode System Usability Scale (SUS) pada konteks wilayah tertentu. Hal ini menunjukkan adanya research gap dalam memahami pengalaman pengguna secara lebih spesifik berdasarkan lokasi pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kegunaan aplikasi GoPay menggunakan metode System Usability Scale (SUS) pada pengguna di Kota Bekasi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat usability aplikasi GoPay serta menjadi referensi bagi pengembang dalam meningkatkan kualitas pengalaman pengguna aplikasi pembayaran digital.



Gambar 1: Prosedur Penelitian

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan tujuan untuk mengevaluasi tingkat kegunaan (usability) aplikasi GoPay menggunakan System Usability Scale (SUS). Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan gambaran numerik mengenai persepsi pengguna terhadap suatu sistem atau aplikasi [4].

Tahapan Penelitian

Berdasarkan Gambar 1, Proses penelitian dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu:

1. Identifikasi permasalahan

Dalam penelitian ini perlu mengidentifikasi sebuah permasalahan yang ada sehingga dan didapatkan rumusan masalah untuk bahan penelitian serta juga sebagai evaluasi terhadap aplikasi berdasarkan kegunaannya.

2. Studi literatur

Untuk memahami aplikasi GoPay, System Usability Scale (SUS), dan gagasan tentang kegunaan, peneliti melakukan telaah pustaka. Selain itu, untuk menemukan penelitian sebelumnya tentang pendekatan System Usability Scale (SUS) dan aplikasi GoPay [12].

3. Penyusunan kuesioner

Pengguna aplikasi GoPay akan menerima sepuluh pernyataan atau pertanyaan yang dapat dibuat menggunakan pendekatan System Usability Scale (SUS). Pada skala 1 hingga 5, setiap pernyataan atau pertanyaan diberi skor yang menunjukkan "Saya tidak setuju". Standar kegunaan dapat disertakan dalam pernyataan atau kuesioner [13].

4. Pengumpulan data

Kuesioner yang telah dikembangkan akan dikumpulkan oleh peneliti setelah disebarkan melalui media sosial kepada responden atau pengguna aplikasi GoPay melalui Google Forms. Data dari kuesioner akan diperiksa selain uji validitas dan relevansi.

5. Pengolahan data

Data yang dikumpulkan dan dirangkai menggunakan Microsoft Excel dan SPSS akan dinilai menggunakan pendekatan System Usability Scale (SUS) untuk memastikan kegunaan aplikasi GoPay.

6. Analisis data

Setelah memperoleh nilai dari pengukuran kegunaan maka dapat mengetahui respon pengguna terhadap aplikasi GoPay tersebut serta indikator yang perlu menjadi perhatian bagi penyedia layanan aplikasi GoPay.

Instrumen Penelitian

Instrumen utama berupa kuesioner SUS dengan 10 pernyataan disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1: Pertanyaan Kuesioner

Kode	Pertanyaan
P1	Saya merasa nyaman untuk menggunakan aplikasi GoPay untuk transaksi sehari-hari.
P2	Saya merasa aplikasi GoPay cukup rumit untuk digunakan.
P3	Fitur-fitur yang ada di dalam aplikasi GoPay mudah untuk di pahami.
P4	Saya merasa akan membutuhkan bantuan untuk dapat menggunakan aplikasi GoPay dengan baik dan benar.
P5	Saya cukup merekomendasikan aplikasi GoPay kepada keluarga saya dan teman-teman saya.
P6	Saya merasa aplikasi GoPay terlalu banyak tahapan yang membingungkan saat bertransaksi.
P7	Saya pikir ada ketidakkonsistenan di menu aplikasi GoPay.
P8	Saya merasa proses pembayaran menggunakan aplikasi GoPay berjalan dengan lancar.
P9	Saya merasa aplikasi GoPay memiliki performa yang stabil tanpa sering mengalami gangguan saat menggunakan.
P10	Saya percaya diri dalam menggunakan seluruh fitur-fitur di dalam aplikasi GoPay.

Responden memberikan jawaban dengan skala Likert: 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju) [14], lihat Tabel 2.

Tabel 2: Skala Likert System Usability Scale

Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Ragu-Ragu (RG)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Jawaban Skor Sangat Tidak Setuju (STS) 1
Tidak Setuju (TS) 2 Ragu-Ragu (RG) 3 Setuju (S) 4
Sangat Setuju (SS) 5

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh pengguna aktif GoPay di Kota Bekasi. Karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, penentuan jumlah sampel dilakukan dengan rumus Lemeshow [15].

$$n = \frac{(z^2 \cdot p(1-p))}{d^2} \quad (1)$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel

Z : Nilai standar = 1,96

P : maksimum estimasi

d : Alpa (0,10) = 10%

Sehingga diperoleh minimal 96 responden. Penelitian ini melibatkan 100 responden berusia 18–55 tahun untuk memastikan data representatif [16].

Validitas dan Reliabilitas

Untuk uji validitas dan reliabilitas adalah sebagai berikut:

1. Validitas

Salah satu cara untuk menilai validitas kuesioner adalah dengan menggunakan uji validitas. Jika pertanyaan pada kuesioner secara akurat menggambarkan topik yang diukur, maka kuesioner tersebut lolos uji validitas. Validitas instrumen diperiksa menggunakan alat statistik seperti SPSS. Dengan membandingkan nilai r dalam tabel dengan nilai r yang diperoleh dari analisis data, validitas instrumen terjamin. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengevaluasi kualitas instrumentasi terhadap variabel yang diteliti.

2. Reliabilitas

Pengujian reliabilitas menetapkan tingkat ketahanan dan ketergantungan instrumen dalam pengumpulan data. Pengujian ini menunjukkan ketergantungan informasi. Data valid yang dikumpulkan dalam uji validitas digunakan dalam pengujian ini. Pendekatan pengukuran yang menggunakan metode Cronbach Alpha digunakan untuk melakukan uji keandalan dalam penyelidikan ini.

Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner online melalui Google Forms, yang dipilih karena praktis, efisien, dan dapat menjangkau responden dalam jumlah besar secara cepat [17]. Teknik-teknik berikut harus digunakan dalam prosedur pengumpulan data untuk penelitian ini:

1. Observasi untuk memeriksa ulasan positif dan negatif di Google PlayStore, dilakukan pengamatan. Hal ini dilakukan untuk mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi pengguna secara umum yang terjadi saat menggunakan aplikasi. Masalah yang diangkat dalam penelitian ini kemudian ditentukan berdasarkan pengamatan tersebut.
2. Kuesioner merupakan salah satu strategi untuk mendapatkan suatu informasi yang dapat dilakukan dengan menyusun pertanyaan atau pernyataan untuk diberikan kepada responden yang berhubungan dengan penelitian tersebut.

3. Menggunakan data yang dikombinasikan dari berbagai referensi penelitian, dan penelitian ini juga digunakan dalam bentuk penelitian yang baik dalam bentuk jurnal, makalah dan artikel ilmiah.

Teknik Analisis Data

Uji Validitas

$$r_{xy} = \frac{(N\sum XY - (\sum X)(\sum Y))}{\sqrt{(N\sum X^2 - (\sum X)^2)(N\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \quad (2)$$

Keterangan :

r hitung : Koefisien korelasi

$\sum X$: Jumlah skor butir

$\sum Y$: Jumlah skor total

N : Jumlah sampel

Dilakukan dengan korelasi Pearson Product-Moment untuk memastikan pertanyaan sesuai dengan konstruk yang diukur. Pertanyaan dianggap valid jika r hitung $>$ r tabel [15].

Uji Reliabilitas

$$r_{11} = \left[\frac{n}{(n-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum a_i^2}{\delta_i^2} \right] \quad (3)$$

Keterangan :

r_{11} : Reliabilitas instrumen

n : Banyak butir pertanyaan

$\sum a_i^2$: Jumlah varians butir

δ_i^2 : Varians total Dilakukan dengan metode Cronbach's Alpha. Instrumen dianggap reliabel apabila nilai alpha $>$ 0,70.

Perhitungan SUS

skor dihitung dengan rumus:

$$\frac{((P1-1) + (P3-1) + (P5-1) + (P7-1) + (P9-1) + (5-P2) + (5-P4) + (5-P6) + (5-P8) + (5-P10)) \times 2,5}{10} \quad (4)$$

Setelah itu, nilai SUS rata-rata diperoleh dari hasil skor total dibagi jumlah responden [12].

$$\tilde{x} = \frac{\sum x}{n}$$

Keterangan :

$\tilde{x}$ Skor rata-rata

$\sum x$: Jumlah skor n : Jumlah responden

Interpretasi Hasil

Skor SUS kemudian dikategorikan berdasarkan grade (A–F) menurut standar Sauro-Lewis [7], seperti ditunjukkan pada Tabel 3.

Tabel 3: Sauro-Lewis

SUS Score Range	Grade	Percentile Range
84.1-100	A+	96 – 100
80.8-84.0	A	90 – 95
78.9-80.7	A-	85 – 89
77.2-78.8	B+	80 – 84
74.1-77.1	B	70 – 79
72.6-74.0	B-	65 – 69
71.1-72.5	C+	60 – 64
65.0-71.0	C	41 – 59
61.2-64.9	C-	35 – 40
51.7-62.6	D	15 – 34
0.0-51.6	F	0 – 14

Tabel 6: Jumlah responden Berdasarkan Lama Pengguna Aplikasi

No	Lama Pengguna	Jumlah
1.	< 1 Tahun	27
2.	1 Tahun	24
3.	> 1 Tahun	49
Total		100

Hasil ini menunjukkan mayoritas responden cukup berpengalaman, sehingga penilaian usability yang diberikan relatif representatif.

Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 100 responden pengguna aktif GoPay di Kota Bekasi.

Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden perempuan lebih banyak (59%) dibanding laki-laki (41%), lihat Tabel 4.

Tabel 4: Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	41
2	Perempuan	59
Total		100

Berdasarkan Usia

Kelompok usia 17–27 tahun mendominasi (46%), diikuti 41–55 tahun (26%), 28–40 tahun (18%), dan di atas 55 tahun (10%), lihat Tabel 5.

Tabel 5: Jumlah Responden Berdasarkan Usian

No	Usia	Jumlah
1.	17 – 27	46
2.	28 – 40	18
3.	41 – 55	26
4.	> 55	10
Total		100

Berdasarkan Lama Penggunaan Aplikasi

Mayoritas responden telah menggunakan GoPay lebih dari 1 tahun (49%), sedangkan 27% <1 tahun, dan 24% selama 1 tahun, lihat Tabel 6.

Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji Validitas

Validitas alat penelitian dinilai berdasarkan kriteria berikut: 1. Alat penelitian sah jika r hitung lebih besar dari r tabel; atau, 2. Alat penelitian dianggap tidak sah jika r hitung kurang dari r tabel. Tabel nilai momen-produk korelasi (r) Pearson digunakan untuk menentukan apakah kondisi pengujian terpenuhi berdasarkan jumlah sampel yang digunakan. Jika nilai korelasi yang dihitung lebih tinggi dari nilai derajat tabel, maka bunga instrumen dianggap valid dalam uji validitas. Uji validitas dapat diukur dengan perhitungan korelasi sesuai persamaan (5).

$$r_{xy} = \frac{(N\sum XY - (\sum X)(\sum Y))}{\sqrt{(N\sum X^2 - (\sum X)^2)(N\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \quad (5)$$

Menggunakan korelasi Pearson Product-Moment menunjukkan semua item pertanyaan SUS valid, karena r hitung (0,405–0,601) > r tabel (0,195), lihat Tabel 7.

Tabel 7: Hasil Uji Validitas

Pertanya an	r - Hitung	r - Tabel	Keterang an
P1	0,446	0.195	Valid
P2	0,488	0.195	Valid
P3	0,601	0.195	Valid
P4	0,421	0.195	Valid
P5	0,419	0.195	Valid
P6	0,413	0.195	Valid
P7	0,405	0.195	Valid
P8	0,477	0.195	Valid
P9	0,427	0.195	Valid
P10	0,541	0.195	Valid

Menghasilkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,566, lebih tinggi dari syarat minimum 0,5, sehingga kuesioner dinyatakan reliabel.

Tabel 8: Hasil Uji Reliabilitas

Jumlah Pertanyaan	Cronbach's Alpha	Syarat	Keterangan
10	0,566	0,5	Reliabel

Jumlah Pertanyaan Cronbach's Alpha Syarat Keterangan 10 0,566 0,5 Reliabel, lihat Tabel 8.

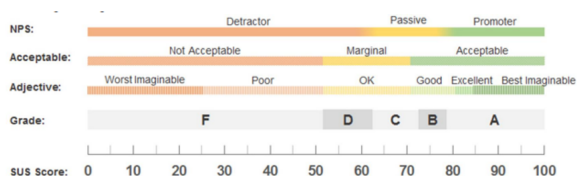
Nilai System Usability Scale (SUS)

Setelah dilakukan perhitungan, diperoleh nilai rata-rata SUS dan nilai mean yang dihasilkan sebesar 59,15. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi GoPay memperoleh skor sebesar 59,15 pada seluruh respon. Berdasarkan rentang nilai SUS dari Sauro Lewis CGS, aplikasi GoPay memperoleh nilai D, lihat Tabel 9.

Tabel 9: Sauro Lewis CGS

SUS Score Range	Grade	Percentile Range
84.1-100	A+	96 – 100
80.8-84.0	A	90 – 95
78.9-80.7	A-	85 – 89
77.2-78.8	B+	80 – 84
74.1-77.1	B	70 – 79
72.6-74.0	B-	65 – 69
71.1-72.5	C+	60 – 64
65.0-71.0	C	41 – 59
61.2-64.9	C-	35 – 40
51.7-62.6	D	15 – 34
0.0-51.6	F	0 – 14

Empat komponen terdiri dari skor SUS yang dapat menunjukkan kemudahan aplikasi: 1) NPS (Net Promoter Score), yang dapat menunjukkan seberapa kuat pengguna merekomendasikan sistem kepada orang lain; 2) Acceptability, yang menunjukkan apakah sistem sudah diterima; dan 3) Acceptability, Nilai di kelas A hingga F dengan nilai terbaik ditetapkan oleh skala kelas, 4). nilai kata-kata yang menentukan kualitas sistem, seperti sangat buruk, buruk, OK, baik, sangat baik, dan terbaik, lihat Gambar 2.



Gambar 2: Skala Interpretasi Skor SUS

Empat elemen membentuk skor SUS, yang dapat digunakan untuk menentukan seberapa bermanfaat sistem tersebut: 1) Net Promoter Score (NPS), yang menunjukkan seberapa tinggi konsumen menyarankan sistem tersebut kepada orang

lain; 2) Adopsi sistem, ditunjukkan dengan penerimaan; dan 3) Penerimaan Skala kelas mendefinisikan nilai terbaik dalam kelas A hingga F; 4) nilai istilah seperti “sangat buruk”, “buruk”, “lumayan”, “baik”, “sangat baik”, dan “terbaik” yang menunjukkan keunggulan sistem. Hasil di atas menunjukkan bahwa tingkat Usability aplikasi GoPay saat ini sudah melihat D yang artinya mendapatkan respon yang Ok atau cukup. Aplikasi GoPay dievaluasi dengan menggunakan System Usability Scale (SUS). Evaluasi dilakukan setelah uji validitas dan uji reliabilitas terkonfirmasi. System Usability Scale (SUS) mengukur kegunaan aplikasi berdasarkan pengalaman pengguna. Setiap pengguna menjawab 10 pertanyaan SUS dengan menggunakan skala Likert 1-5. Skor lalu dihitung menggunakan metode SUS standar dan kemudian dikalikan 2,5 untuk mendapatkan skor total yang menghasilkan nilai 0 hingga 100. Berdasarkan hasil perhitungan System Usability Scale (SUS) pada 100 responden, diperoleh skor yang bervariasi dengan rentang nilai antara 45 hingga 72,5. Skor rata-rata = Jumlah Skor / Jumlah Respon Skor rata-rata = 5915 / 100 = 59,15 Total skor yang dikumpulkan adalah 5915, sehingga menghasilkan nilai rata-rata 59,15, lihat Gambar 3.

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
SUS_Final	100	45,00	72,50	59,1500	6,34867
Valid N (listwise)	100				

Gambar 3: Prosedur Penelitian

Menurut kriteria penilaian Sauro & Lewis, skor ini termasuk kategori Marginal Low dengan grade D, yang menandakan bahwa aplikasi GoPay belum memenuhi standar usability yang baik (≥ 68).

Nilai Kriteria Usability

Analisis berdasarkan rata-rata skor tiap item / Nilai Kriteria Usability, lihat Tabel 10.

Tabel 10: Jumlah Skala Yang Diberikan

Pertanyaan	Skala Pengukuran					Jumlah
	1	2	3	4	5	
P1	0	0	13	49	38	100
P2	31	41	27	0	1	100
P3	1	3	20	47	29	100
P4	5	4	13	42	36	100
P5	3	4	15	43	35	100
P6	27	35	29	4	5	100
P7	1	10	22	35	32	100
P8	0	0	15	43	42	100
P9	0	0	13	45	42	100
P10	0	1	13	45	41	100

Tabel 11: Nilai Kriteria Usability

Pertanyaan	Skala Pengukuran					Jumlah	Rata-rata
	1	2	3	4	5		
P1	0	0	39	196	190	425	4,25
P2	31	82	81	0	5	199	1,99
P3	1	6	63	188	140	398	3,98
P4	5	8	39	164	185	401	4,01
P5	2	8	45	176	175	406	4,06
P6	28	68	87	16	25	224	2,24
P7	1	22	66	136	160	385	3,85
P8	0	0	45	172	210	427	4,27
P9	0	0	39	180	210	429	4,29
P10	0	2	39	180	205	426	4,26
Total Rata-Rata							37,2

Tabel 11 menyajikan skor, dengan :

1. Skor tertinggi terdapat pada P9 (stabilitas performa, 4,29), P8 (kelancaran transaksi, 4,27), dan P10 (percaya diri menggunakan aplikasi, 4,26).
2. Skor menengah pada P1 (nyaman digunakan, 4,25), P3 (fitur mudah dipahami, 3,98), P4 (membutuhkan bantuan, 4,01), dan P5 (kesediaan merekomendasikan, 4,06).
3. Skor terendah pada P2 (kerumitan penggunaan, 1,99) dan P6 (tahapan transaksi membingungkan, 2,24).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa GoPay cukup bermanfaat bagi pengguna dalam transaksi digital, terutama pada aspek stabilitas sistem dan kelancaran pembayaran. Namun, kelemahan utama terletak pada kerumitan navigasi dan alur transaksi yang tidak efisien. Temuan ini sejalan dengan penelitian Berliana & Zulestiana (2020) yang menyoroti kerumitan antarmuka dompet digital. Selain itu, usability merupakan faktor kunci dalam keberhasilan adopsi aplikasi fintech. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa aplikasi GoPay memperoleh skor rata-rata 59,15 dengan kategori grade D, yang mengindikasikan bahwa aplikasi tersebut berada pada posisi kritis, yaitu masih dapat diterima oleh sebagian pengguna, namun berpotensi ditinggalkan apabila tidak dilakukan perbaikan. Jika peningkatan pada aspek usability dilakukan, maka tingkat kegunaan GoPay berpotensi meningkat ke kategori acceptable sehingga dapat memperkuat daya saing dengan aplikasi e-wallet lain seperti OVO, Dana, dan ShopeePay [4].

Penutup

Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kegunaan aplikasi GoPay masih berada pada kategori marginal sehingga belum sepenuhnya memenuhi standar kegunaan yang baik. Kondisi ini mengindikasikan bahwa meskipun aplikasi telah memiliki fungsi utama yang berjalan cukup baik,

masih terdapat beberapa aspek pengalaman pengguna yang perlu ditingkatkan, terutama terkait kemudahan navigasi, konsistensi tampilan, serta kejelasan alur penggunaan aplikasi. Oleh karena itu, peningkatan pada desain antarmuka dan pengalaman pengguna menjadi hal penting agar aplikasi lebih mudah dipahami dan nyaman digunakan oleh berbagai kalangan pengguna. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah responden yang terbatas serta ruang lingkup penelitian yang hanya berfokus pada pengguna di Kota Bekasi. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat melibatkan jumlah responden yang lebih luas serta menggunakan pendekatan atau metode evaluasi lain untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai pengalaman dan penerimaan pengguna terhadap aplikasi dompet digital.

Daftar Pustaka

Daftar Pustaka

- [1] Lina Fatimah Lishobrina, Maliana Puspa Arum, Chusnul Maulidina Hidayat, Livia Irene Widianty, dan Graciela Putri Wengkau, "Analisis Faktor Kepuasan Pengguna Gopay dalam Digital Financial Management," *J. Manag. Soc. Sci.*, vol. 2, no. 1, pp. 161–171, doi: 10.55606/jimas.v2i1.219, 2023.
- [2] D. D. Pamudji dan A. Rizal, "Pengaruh Brand Image dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada E-wallet GOPAY," *SEIKO J. Manag. Bus.*, vol. 4, no. 3, pp. 582–592, doi: 10.37531/sejaman.vxiv.4646, 2022.
- [3] H. Nurdiana dan E. Komara, "Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction dan E-Customer Loyalty Pada Aplikasi Livin' By Mandiri," *J. Ekon. Manaj. dan Perbank. (Journal Econ. Manag. Banking)*, vol. 10, no. 3, pp. 195–214, doi: 10.35384/jemp.v10i3.649, 2024.
- [4] N. Huda, F. Habrizons, A. Satriawan, M. Iranda, dan T. Pramuda, "Analisis Usability Testing Menggunakan Metode SUS (System Usability Scale) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Shopee," *Simkom*, vol. 8, no. 2, pp. 208–220, doi: 10.51717/simkom.v8i2.158, 2023.
- [5] E. I. Prayoga dan T. Kristiana, "Menggunakan Metode System Usability Scale," *J. Inform. dan Tek. Elektro Terap.*, vol. 12, no. 2, pp. 983–993, 2021.
- [6] M. P. Eugenia, M. Abdurrofi, B. Almahenzar, dan A. Khoirunnisa, "Pendekatan Metode User-Centered Design dan System Usability Scale dalam Redesain dan Evaluasi Antarmuka Website," *Semin. Nas. Off. Stat.*, vol. 2022,

- no. 1, pp. 573–584, doi: 10.34123/semnasoff-stat.v2022i1.1454, 2022.
- [7] U. Radiah, H. J. Setyadi, dan M. L. Jundilah, “Optimasi User Interface Aplikasi Mobile Maxim Menggunakan User Centered Desain Dengan Menerapkan Knowledge,” *Jurnal Sistem Informasi*, vol. 9675, pp. 96–110, 2025.
- [8] H. R. Munandar, “Evaluasi User Experience (UX) pada Aplikasi OVO Dengan Metode System Usability Scale (SUS),” *Positif J. Sist. dan Teknol. Inf.*, vol. 10, no. 1, pp. 24–30, 2024.
- [9] N. A. Ningtyas dan A. Meiriza, “Penerapan Metode System Usability Scale Dalam Mengevaluasi User Experience Aplikasi DANA,” *JURIKOM (Jurnal Ris. Komputer)*, vol. 10, no. 2, p. 667, doi: 10.30865/jurikom.v10i2.6083, 2023.
- [10] Fathoni, M. A. Putra, F. Hikmahwarani, M. Z. Afif, and C. T. H. Sianturi, “Perbandingan Evaluasi Usability Aplikasi E-Wallet Shopeepay Dan Gopay Menggunakan Metode Heuristic Evaluation,” *JATI (Jurnal Mhs. Tek. Inform.)*, vol. 9, no. 4, pp. 6510–6516, 2025, doi: 10.36040/jati.v9i4.14098.
- [11] J. I. Sianturi, G. Taufik, B. O. Lubis, dan D. Laraswati, “Technology Acceptance Model Untuk Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Dompot Digital Dana Di Kota Bekasi,” *JATI (Jurnal Mhs. Tek. Inform.)*, vol. 8, no. 6, pp. 12794–12800, doi: 10.36040/jati.v8i6.11982, 2024.
- [12] D. A. Putri, “Application Usability Testing on E-Wallet by Using the System Usability Scale Method,” *Smatika J.*, vol. 12, no. 01, pp. 114–122, 2022.
- [13] M. Rivydhho Assidiq, Arianti, and S. Bahri, “Analisis Usability Fitur Rating Pada Aplikasi Ladder Menggunakan Metode System Usability Scale,” *Jtriste*, vol. 9, no. 2, pp. 12–21, doi: 10.55645/jtriste.v9i2.374, 2022.
- [14] N. Pramudibyo, “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Redbus Dengan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs),” *J. Inform. dan Tek. Elektro Terap.*, vol. 12, no. 2, pp. 1099–1107, doi: 10.23960/jitet.v12i2.4133, 2024.
- [15] Joko Prambudi dan J. Imantoro, “Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pada Ukm Maleo Lampung Timur Joko,” *J. Manaj. Divers.*, vol. 3, no. 5, p. 6, 2021.
- [16] W. Setiawan, D. Sunaryo, dan K. AR, “Analisis Fitur Layanan Dan Keamanan Terhadap Penggunaan Dompot Digital (Shopee Pay),” *Digit. Bus. J.*, vol. 1, no. 1, p. 52, doi: 10.31000/digibis.v1i1.6602, 2022.
- [17] A. Ali dan M. Kadafi, “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Fitur REHAB pada Aplikasi Mobile JKN dengan Menggunakan Metode UEQ,” *Terap. Inform. Nusantara.*, vol. 5, no. 9, pp. 576–584, doi: 10.47065/tin.v5i9.7024, 2025.