
ANALISIS USER EXPERIENCE APLIKASI DANA PADA GENERASI Z MENGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE DAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE

Reza Febriyansyah¹⁾, Nono Heryana²⁾, Aziz Ma'sum³⁾
Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Singaperbangsa Karawang
Karawang, Indonesia

e-mail: 2210631250095@student.unsika.ac.id¹⁾, 2nonoheryana@unsika.ac.id²⁾, aziz.ms@cs.unsika.ac.id³⁾

Abstrak

Aplikasi DANA merupakan salah satu platform e-wallet di Indonesia yang banyak digunakan oleh Generasi Z karena menawarkan kemudahan transaksi digital. Namun, masih ditemukan beberapa permasalahan terkait pengalaman pengguna, seperti navigasi yang kurang optimal dan aspek kebaruan (*novelty*) yang belum maksimal. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat *usability* dan *user experience* aplikasi DANA menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan *User Experience Questionnaire* (UEQ). Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner terhadap 100 responden Generasi Z pengguna aplikasi DANA menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi DANA memperoleh skor SUS sebesar 77,53 yang termasuk kategori *acceptable* dengan *grade B (Good)*, sehingga menunjukkan tingkat *usability* yang baik. Hasil UEQ menunjukkan seluruh dimensi berada pada kategori positif, dengan nilai tertinggi pada *perspicuity* dan *attractiveness* yang menunjukkan aplikasi mudah dipahami dan memiliki daya tarik yang baik. Sementara itu, dimensi *novelty* memperoleh nilai terendah, sehingga aspek inovasi aplikasi masih perlu ditingkatkan.

Kata kunci : *User Experience, Usability, System Usability Scale, User Experience Questionnaire, Generasi Z.*

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mendorong perubahan signifikan dalam aktivitas masyarakat, termasuk dalam proses transaksi keuangan. Transformasi digital pada sektor keuangan meningkatkan penggunaan transaksi non-tunai melalui perangkat *mobile* dan layanan dompet elektronik (*e-wallet*). *E-wallet* menjadi salah satu layanan digital yang populer karena menawarkan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam bertransaksi [1]. Seiring meningkatnya penggunaan layanan digital tersebut, kualitas pengalaman pengguna atau *user experience* (UX) menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan oleh penyedia layanan agar mampu memenuhi kebutuhan dan preferensi pengguna [2].

Di Indonesia, dominasi *e-wallet* dalam sistem pembayaran digital terus meningkat dan mencapai sekitar 81% pada tahun 2023 [3]. Salah satu platform *e-wallet* yang banyak digunakan adalah aplikasi DANA yang memiliki lebih dari 180 juta pengguna [4]. Tingginya jumlah pengguna menunjukkan bahwa aplikasi DANA memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas transaksi digital masyarakat. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa Generasi Z merupakan kelompok pengguna aktif aplikasi DANA, khususnya di wilayah perkotaan seperti Bekasi dan Karawang [5]. Generasi Z dikenal sebagai generasi yang akrab dengan teknologi digital, mengutamakan kecepatan, kemudahan penggunaan, serta tampilan antarmuka yang menarik dalam menggunakan aplikasi digital [6].

Meskipun memiliki jumlah pengguna yang tinggi, beberapa penelitian menunjukkan bahwa UX aplikasi DANA belum sepenuhnya optimal. Penelitian oleh Ulyani *et al.* menunjukkan bahwa dimensi *novelty* dan kemudahan navigasi memperoleh nilai relatif rendah dibandingkan dimensi lainnya [7]. Selain itu, ulasan pengguna pada Google Play Store juga menunjukkan adanya keluhan terkait performa sistem, navigasi, dan konsistensi penggunaan aplikasi. Permasalahan tersebut dapat memengaruhi kenyamanan pengguna dalam menggunakan aplikasi dan berpotensi menurunkan kepuasan pengguna, khususnya bagi Generasi Z yang cenderung kritis terhadap kualitas pengalaman digital serta mudah beralih ke aplikasi lain apabila pengalaman penggunaan dianggap kurang memuaskan [8].

Pengalaman pengguna yang baik memiliki pengaruh terhadap kepuasan, efektivitas penggunaan, dan loyalitas pengguna terhadap suatu aplikasi [9]. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi *usability* dan UX untuk mengetahui sejauh mana aplikasi mampu memberikan pengalaman penggunaan yang baik bagi pengguna. *System Usability Scale* (SUS) dan *User Experience Questionnaire* (UEQ) merupakan instrumen evaluasi yang banyak digunakan untuk mengukur *usability* dan UX suatu sistem. SUS digunakan untuk mengukur tingkat *usability* melalui sepuluh item pertanyaan dengan hasil skor 0–100 [10]. Sementara itu, UEQ digunakan untuk mengukur enam dimensi UX, yaitu *attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation, dan novelty* [11]. Kombinasi kedua metode tersebut memungkinkan evaluasi dilakukan secara lebih komprehensif karena mengukur aspek kegunaan sekaligus persepsi emosional pengguna terhadap aplikasi [12].

Beberapa penelitian sebelumnya telah menggunakan SUS dan UEQ untuk mengevaluasi aplikasi digital, termasuk dompet elektronik. Namun, penelitian terkait aplikasi DANA umumnya hanya menggunakan salah satu metode evaluasi

dan belum secara khusus berfokus pada pengguna Generasi Z. Selain itu, aspek *novelty* yang sering memperoleh nilai rendah belum dianalisis secara mendalam pada konteks pengguna Generasi Z yang cenderung menyukai inovasi dan pengalaman digital yang menarik. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis *usability* aplikasi DANA menggunakan metode SUS, mengevaluasi UX menggunakan metode UEQ, serta mengidentifikasi aspek UX yang perlu ditingkatkan berdasarkan perspektif Generasi Z. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas *usability* dan UX aplikasi DANA serta menjadi referensi bagi pengembangan aplikasi *financial technology* berbasis pengalaman pengguna di Indonesia.

2. Landasan Teori

Usability

Usability merupakan tingkat kemudahan suatu sistem dalam digunakan pengguna untuk mencapai tujuan secara efektif, efisien, dan memuaskan dalam konteks tertentu [13]. *Usability* menjadi aspek penting dalam pengembangan aplikasi digital karena berkaitan dengan kemampuan pengguna dalam memahami, mempelajari, dan menggunakan sistem dengan baik. Menurut Nielsen dalam Hanifah *et al.*, *usability* terdiri atas lima aspek utama, yaitu *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors*, dan *satisfaction* [14]. Tingkat *usability* yang baik dapat meningkatkan kenyamanan pengguna serta membantu pengguna menyelesaikan tugas dengan lebih mudah dan cepat.

User Experience

User experience (UX) merupakan persepsi, emosi, dan respons pengguna ketika berinteraksi dengan suatu produk atau sistem digital [11]. UX tidak hanya menilai fungsi teknis sistem, tetapi juga mencakup kenyamanan, kemudahan penggunaan, efisiensi, dan daya tarik visual aplikasi. Pengalaman pengguna yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan keberlanjutan penggunaan aplikasi. Dalam konteks aplikasi digital, UX menjadi faktor penting karena pengguna cenderung memilih aplikasi yang mudah digunakan, menarik, dan mampu memberikan pengalaman interaksi yang positif.

Generasi Z dan E-Wallet

Generasi Z merupakan kelompok yang lahir pada rentang tahun 1997–2012 dan dikenal sebagai *digital natives* karena tumbuh bersama perkembangan teknologi digital [15]. Generasi ini cenderung mengutamakan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam menggunakan layanan digital, termasuk *e-wallet* [16]. Tingginya penggunaan *e-wallet* pada Generasi Z menjadikan kualitas *usability* dan UX sebagai faktor penting dalam mendukung kenyamanan dan kepuasan penggunaan aplikasi digital.

System Usability Scale (SUS)

System Usability Scale (SUS) merupakan metode evaluasi *usability* yang dikembangkan oleh Brooke untuk mengukur persepsi pengguna terhadap tingkat kegunaan suatu sistem [17]. SUS terdiri atas 10 item pertanyaan menggunakan skala Likert lima poin dan menghasilkan skor pada rentang 0–100. Metode ini banyak digunakan karena sederhana, efisien, serta mampu memberikan gambaran umum mengenai kualitas *usability* suatu aplikasi. Interpretasi skor SUS dilakukan menggunakan kategori tertentu, seperti *acceptable*, *grade scale*, dan *adjective ratings* untuk mengetahui tingkat *usability* sistem.

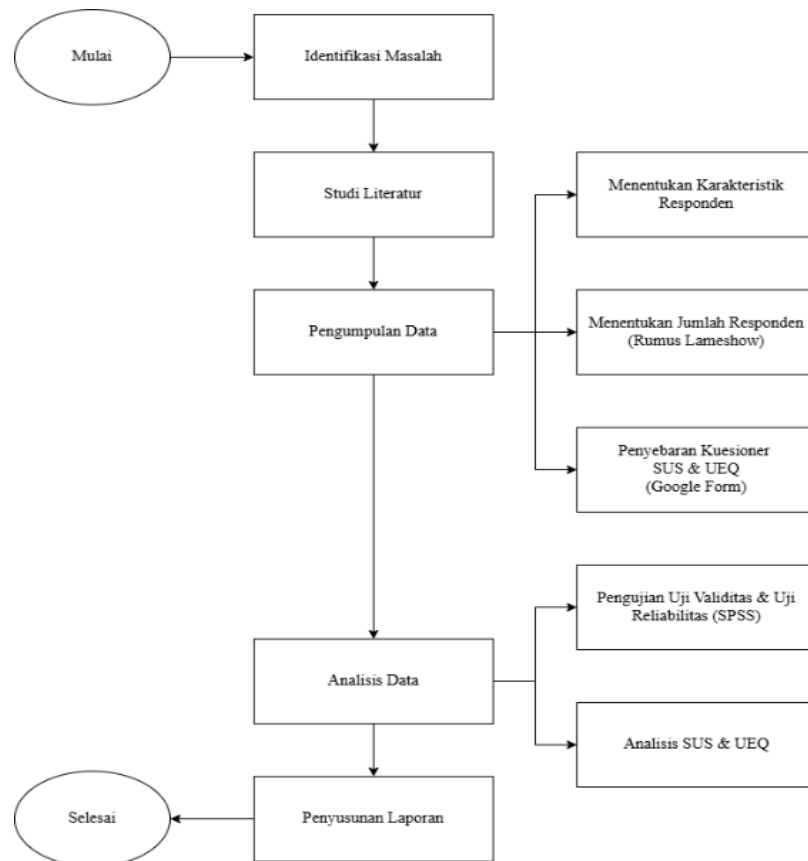
User Experience Questionnaire (UEQ)

User Experience Questionnaire (UEQ) merupakan instrumen evaluasi yang digunakan untuk mengukur pengalaman pengguna terhadap suatu sistem secara cepat dan komprehensif [11]. UEQ menggunakan 26 item pertanyaan berbentuk pasangan kata berlawanan dengan skala tujuh poin. Instrumen ini mengukur enam dimensi UX, yaitu *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty*. Keenam dimensi tersebut digunakan untuk mengetahui kualitas pengalaman pengguna baik dari aspek pragmatis maupun emosional. Hasil evaluasi UEQ kemudian dibandingkan dengan *benchmark* untuk menentukan kategori kualitas pengalaman pengguna suatu aplikasi.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif untuk mengukur tingkat *usability* dan *user experience* aplikasi DANA pada Generasi Z menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan *User Experience Questionnaire* (UEQ). Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu menghasilkan analisis yang objektif melalui data numerik sehingga hasil penelitian dapat diinterpretasikan secara terukur [18].

Tahapan penelitian meliputi identifikasi masalah, studi literatur, pengumpulan data, analisis data, dan penyusunan laporan. Alur penelitian dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Alur Penelitian

Identifikasi Masalah

Tahap identifikasi masalah dilakukan untuk menentukan fokus penelitian yang berkaitan dengan *usability* dan *user experience* aplikasi DANA. Identifikasi dilakukan melalui pengamatan awal, studi pendahuluan, serta penelaahan ulasan pengguna pada *Google Play Store*. Selain itu, dilakukan pengumpulan ulasan pengguna melalui proses *scraping* menggunakan *Python* pada *Google Colab* dengan bantuan *library google-play-scraper*. Ulasan pengguna kemudian ditinjau dan dikelompokkan secara deskriptif berdasarkan jenis keluhan yang berkaitan dengan *usability* dan UX.

Studi Literatur

Tahap studi literatur dilakukan dengan mengkaji berbagai referensi yang berkaitan dengan *usability*, *user experience*, *System Usability Scale* (SUS), dan *User Experience Questionnaire* (UEQ). Literatur diperoleh dari jurnal ilmiah, buku, dan penelitian terdahulu yang relevan untuk mendukung landasan teori penelitian.

Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner digital menggunakan *Google Form* kepada responden Generasi Z pengguna aplikasi DANA. Generasi Z dipilih karena merupakan kelompok yang aktif menggunakan layanan digital dan memiliki karakteristik yang mengutamakan kemudahan, kecepatan, serta pengalaman penggunaan aplikasi yang menarik. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan kriteria responden berusia 17–28 tahun, aktif menggunakan aplikasi DANA minimal tiga bulan terakhir, serta berdomisili di Bekasi atau Karawang. Durasi penggunaan minimal tiga bulan ditetapkan agar responden memiliki pengalaman penggunaan yang cukup dalam mengevaluasi *usability* dan *user experience* aplikasi. Sementara itu, Bekasi dan Karawang dipilih karena merupakan wilayah yang memiliki banyak pengguna aktif layanan digital dari kalangan Generasi Z, sehingga dinilai relevan sebagai lokasi penelitian. Jumlah sampel penelitian ditentukan menggunakan rumus *Lemeshow*.

Instrumen penelitian terdiri atas 10 item pertanyaan *System Usability Scale* (SUS) dan 26 item pertanyaan *User Experience Questionnaire* (UEQ). SUS digunakan untuk mengukur tingkat *usability* aplikasi, sedangkan UEQ digunakan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna melalui enam dimensi, yaitu *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty*.

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap item pertanyaan pada kuesioner mampu mengukur variabel penelitian secara tepat. Pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} pada tingkat

signifikansi 0,05. Item pertanyaan dinyatakan valid apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Uji validitas dilakukan terhadap seluruh item kuesioner SUS dan UEQ menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi internal instrumen penelitian. Pengujian reliabilitas menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha*. Instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,70$, sehingga kuesioner dianggap mampu menghasilkan data yang konsisten dan dapat dipercaya.

Analisis System Usability Scale (SUS)

System Usability Scale (SUS) digunakan untuk mengukur tingkat *usability* aplikasi DANA berdasarkan persepsi pengguna. SUS terdiri atas 10 item pertanyaan dengan skala Likert 5 poin, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Skor SUS dihitung dengan mengonversi jawaban responden sesuai aturan perhitungan SUS, kemudian dijumlahkan dan dikalikan 2,5 sehingga menghasilkan skor pada rentang 0–100. Nilai akhir kemudian diinterpretasikan menggunakan kategori *Acceptable*, *Marginal*, dan *Not Acceptable* serta *grade scale* untuk mengetahui tingkat *usability* aplikasi. Tabel 1 menunjukkan daftar pertanyaan pada instrumen SUS yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 1. Daftar 10 Item SUS

No	Pertanyaan
1	Saya berpikir akan menggunakan Aplikasi DANA lagi
2	Saya merasa Aplikasi DANA rumit untuk digunakan
3	Saya merasa Aplikasi DANA mudah digunakan
4	Saya membutuhkan bantuan dari orang lain dalam menggunakan Aplikasi DANA
5	Saya merasa fitur-fitur Aplikasi DANA berjalan dengan semestinya
6	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi) pada Aplikasi DANA
7	Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan Aplikasi DANA dengan cepat
8	Saya merasa Aplikasi DANA membingungkan
9	Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan Aplikasi DANA
10	Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan Aplikasi DANA

Analisis User Experience Questionnaire (UEQ)

User Experience Questionnaire (UEQ) digunakan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi DANA secara menyeluruh. UEQ terdiri atas 26 item pertanyaan berbentuk pasangan kata berlawanan dengan skala 7 poin. Instrumen ini mengukur enam dimensi utama, yaitu *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty*. Data UEQ dianalisis menggunakan *UEQ Data Analysis Tool* untuk memperoleh nilai rata-rata setiap dimensi, kemudian dibandingkan dengan benchmark UEQ untuk menentukan kategori pengalaman pengguna, seperti *Excellent*, *Good*, *Above Average*, *Below Average*, atau *Bad*.

Penggunaan UEQ pada penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi aspek pengalaman pengguna secara *pragmatis* maupun *hedonic quality*. Berbeda dengan SUS yang berfokus pada *usability*, UEQ memberikan gambaran yang lebih luas terkait persepsi emosional, daya tarik, dan inovasi aplikasi. Gambar 2 menunjukkan daftar item pertanyaan pada instrumen UEQ yang digunakan dalam penelitian ini.

	1	2	3	4	5	6	7		
menyusahkan	○	○	○	○	○	○	○	menyenangkan	1
tak dapat dipahami	○	○	○	○	○	○	○	dapat dipahami	2
kreatif	○	○	○	○	○	○	○	monoton	3
mudah dipelajari	○	○	○	○	○	○	○	sulit dipelajari	4
bermanfaat	○	○	○	○	○	○	○	kurang bermanfaat	5
membosankan	○	○	○	○	○	○	○	mengasyikkan	6
tidak menarik	○	○	○	○	○	○	○	menarik	7
tak dapat diprediksi	○	○	○	○	○	○	○	dapat diprediksi	8
cepat	○	○	○	○	○	○	○	lambat	9
berdaya cipta	○	○	○	○	○	○	○	konvensional	10
menghalangi	○	○	○	○	○	○	○	mendukung	11
baik	○	○	○	○	○	○	○	buruk	12
rumit	○	○	○	○	○	○	○	sederhana	13
tidak disukai	○	○	○	○	○	○	○	menggembirakan	14
lazim	○	○	○	○	○	○	○	terdepan	15
tidak nyaman	○	○	○	○	○	○	○	nyaman	16
aman	○	○	○	○	○	○	○	tidak aman	17
memotivasi	○	○	○	○	○	○	○	tidak memotivasi	18
memenuhi ekspektasi	○	○	○	○	○	○	○	tidak memenuhi ekspektasi	19
tidak efisien	○	○	○	○	○	○	○	efisien	20
jelas	○	○	○	○	○	○	○	membingungkan	21
tidak praktis	○	○	○	○	○	○	○	praktis	22
terorganisasi	○	○	○	○	○	○	○	berantakan	23
atraktif	○	○	○	○	○	○	○	tidak atraktif	24
ramah pengguna	○	○	○	○	○	○	○	tidak ramah pengguna	25
konservatif	○	○	○	○	○	○	○	inovatif	26

Gambar 2. Daftar 26 Item UEQ

Penyusunan Laporan

Tahap terakhir adalah penyusunan laporan penelitian berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan. Laporan penelitian memuat interpretasi hasil, kesimpulan, serta saran untuk pengembangan *usability* dan *user experience* aplikasi DANA.

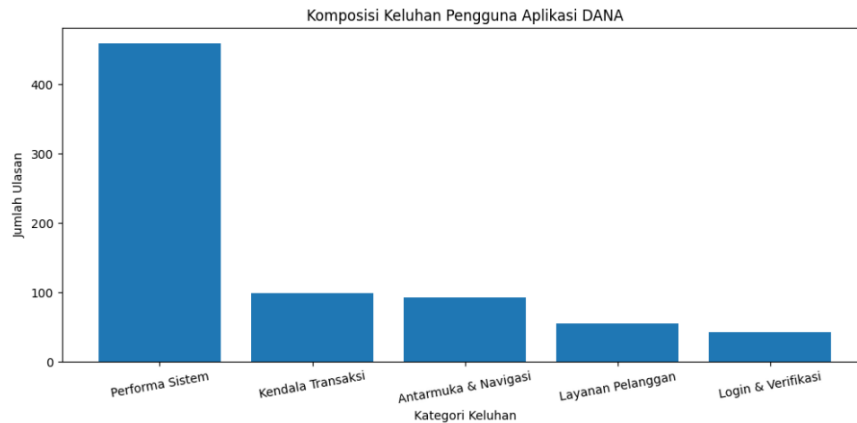
4. Hasil Penelitian

Bagian ini menyajikan hasil analisis *usability* dan *user experience* aplikasi DANA pada Generasi Z berdasarkan pengolahan data kuesioner menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan *User Experience Questionnaire* (UEQ).

Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam penelitian ini berfokus pada belum optimalnya *usability* dan *user experience* (UX) aplikasi DANA pada pengguna Generasi Z. Meskipun memiliki jumlah pengguna yang tinggi, penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa aspek *novelty* dan kemudahan navigasi pada aplikasi DANA masih memperoleh penilaian yang relatif rendah. Selain itu, dilakukan pengumpulan ulasan pengguna aplikasi DANA pada *Google Play Store* melalui proses *scraping* untuk mendukung identifikasi masalah awal penelitian. Dari 6.000 ulasan yang diperoleh, sebanyak 747 ulasan teridentifikasi mengandung keluhan terkait *usability* dan UX aplikasi.

Hasil pengelompokan ulasan menunjukkan bahwa kategori keluhan terbesar berada pada performa sistem sebesar 61,45%, yang meliputi aplikasi *error*, *bug*, loading lama, *crash*, dan sistem tidak responsif. Selain itu, ditemukan pula keluhan terkait kendala transaksi sebesar 13,25%, antarmuka dan navigasi sebesar 12,32%, layanan pelanggan sebesar 7,36%, serta login dan verifikasi sebesar 5,62%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa permasalahan *usability* dan UX aplikasi DANA masih didominasi oleh aspek performa sistem dan kemudahan penggunaan aplikasi. Visualisasi kategori keluhan pengguna ditunjukkan pada Gambar 3.



Gambar 3. Visualisasi Komposisi Keluhan Pengguna Aplikasi DANA

Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini difokuskan pada analisis tingkat *usability* aplikasi menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS), evaluasi kualitas UX menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ), serta identifikasi dimensi pengalaman pengguna yang masih perlu ditingkatkan sesuai karakteristik Generasi Z.

Studi Literatur

Penelitian ini melakukan studi literatur secara sistematis untuk memperoleh referensi yang relevan dengan topik penelitian. Sumber referensi diperoleh dari jurnal nasional dan internasional, buku metodologi penelitian, handbook resmi metode, website perusahaan, serta portal statistik daring. Pencarian literatur dilakukan menggunakan kata kunci seperti “usability”, “user experience”, “aplikasi DANA”, “System Usability Scale (SUS)”, dan “User Experience Questionnaire (UEQ)”. Referensi yang diperoleh kemudian diseleksi berdasarkan relevansi topik, tahun publikasi 2021–2025, serta kesesuaian metode penelitian. Literatur yang terpilih digunakan sebagai landasan teori, acuan metodologi, dan bahan pendukung dalam analisis hasil penelitian.

Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan *Google Form* kepada pengguna aktif aplikasi DANA yang telah menggunakan aplikasi tersebut minimal selama tiga bulan terakhir. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan kriteria responden termasuk dalam kategori Generasi Z dan berdomisili di wilayah Bekasi atau Karawang. Kuesioner penelitian terdiri atas instrumen *System Usability Scale* (SUS) sebanyak 10 item pernyataan dengan skala Likert 5 poin serta *User Experience Questionnaire* (UEQ) sebanyak 26 item pernyataan dengan skala Likert 7 poin. Proses pengumpulan data berlangsung pada 08–13 Maret 2026 dan berhasil memperoleh sebanyak 100 responden.

Pentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus *Lemeshow* karena jumlah populasi pengguna DANA tidak diketahui secara pasti. Perhitungan jumlah sampel menggunakan tingkat kepercayaan 95% dan tingkat kesalahan sebesar 10% dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{z^2 \times p \times (1 - p)}{d^2} = \frac{(1,96)^2 \times 0,5 \times (1 - 0,5)}{(0,1)^2} = 96,04 \approx 100 \quad (1)$$

Keterangan:

n= Jumlah sampel

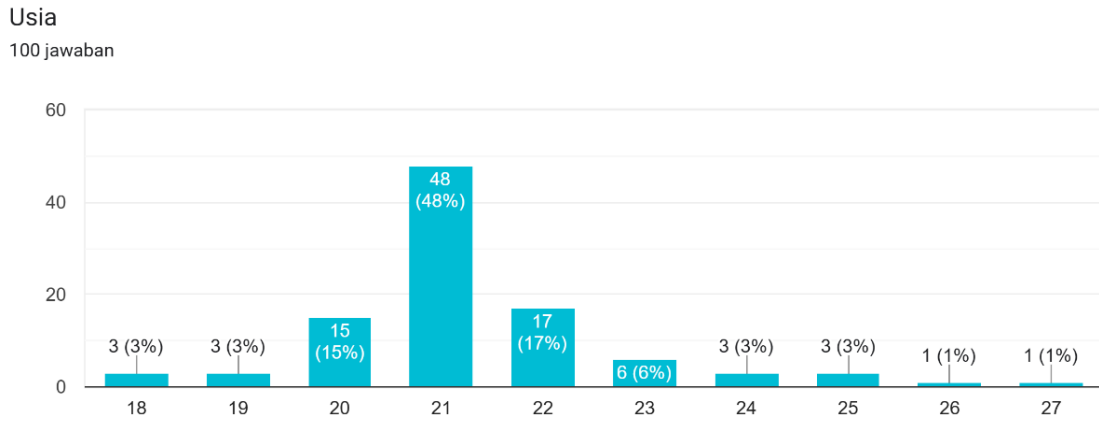
z= Tingkat kepercayaan 95% (direkomendasikan dalam penelitian) = 1,96

p= Maksimal estimasi (direkomendasikan untuk penelitian yang jumlah respondennya tidak diketahui) = 0,5

d= Tingkat kesalahan = 10% (0,1)

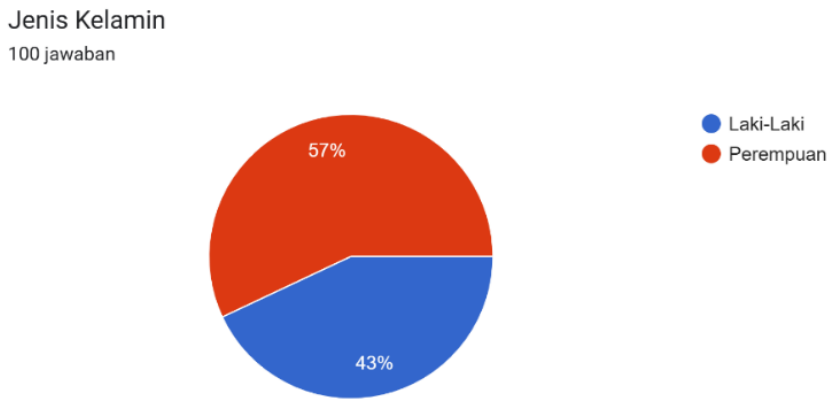
Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh jumlah minimal responden sebesar 96,04 dan dibulatkan menjadi 100 responden untuk meningkatkan validitas data penelitian.

Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi usia, jenis kelamin, domisili, dan durasi penggunaan aplikasi DANA. Distribusi usia responden ditunjukkan pada Gambar 4, di mana mayoritas responden berusia 21 tahun sebesar 48%.



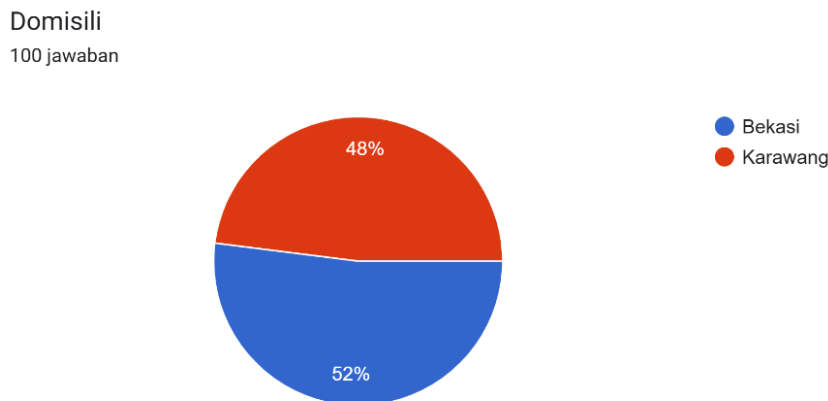
Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Selanjutnya, distribusi responden berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada Gambar 5. Hasil menunjukkan bahwa responden didominasi oleh perempuan sebesar 57%.



Gambar 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

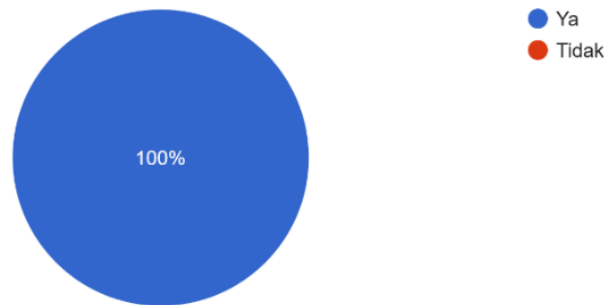
Distribusi responden berdasarkan domisili ditunjukkan pada Gambar 6. Sebanyak 52% responden berasal dari Bekasi dan 48% berasal dari Karawang.



Gambar 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili

Selain itu, seluruh responden diketahui masih aktif menggunakan aplikasi DANA dalam tiga bulan terakhir sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 7, sehingga responden dinilai memiliki pengalaman penggunaan yang relevan untuk mengevaluasi usability dan user experience aplikasi DANA.

Apakah Anda aktif menggunakan aplikasi DANA dalam 3 bulan terakhir?
100 jawaban



Gambar 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Durasi Penggunaan

Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan menggunakan aplikasi *SPSS* versi 25 terhadap data kuesioner yang diperoleh dari 100 responden. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dan r_{tabel} pada taraf signifikansi 0,05. Nilai r_{tabel} ditentukan berdasarkan derajat kebebasan ($df = n - 2$). Berdasarkan jumlah responden sebanyak 100 orang, diperoleh nilai $df = 98$, sehingga nilai r_{tabel} yang digunakan adalah 0,197. Item pernyataan dinyatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kuesioner SUS

Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
P1	0,388	0,197	Valid
P2	0,678	0,197	Valid
P3	0,518	0,197	Valid
P4	0,450	0,197	Valid
P5	0,477	0,197	Valid
P6	0,678	0,197	Valid
P7	0,640	0,197	Valid
P8	0,611	0,197	Valid
P9	0,633	0,197	Valid
P10	0,394	0,197	Valid

Berdasarkan Tabel 2, seluruh item pada instrumen *System Usability Scale* (SUS) memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, sehingga seluruh item dinyatakan valid dan dapat digunakan pada tahap analisis berikutnya.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kuesioner UEQ

Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
P1	0,639	0,197	Valid
P2	0,508	0,197	Valid
P3	0,550	0,197	Valid
P4	0,514	0,197	Valid
P5	0,626	0,197	Valid
P6	0,553	0,197	Valid
P7	0,743	0,197	Valid
P8	0,645	0,197	Valid
P9	0,587	0,197	Valid
P10	0,395	0,197	Valid
P11	0,749	0,197	Valid
P12	0,606	0,197	Valid
P13	0,445	0,197	Valid
P14	0,698	0,197	Valid
P15	0,461	0,197	Valid
P16	0,708	0,197	Valid

P17	0,777	0,197	Valid
P18	0,589	0,197	Valid
P19	0,814	0,197	Valid
P20	0,524	0,197	Valid
P21	0,576	0,197	Valid
P22	0,549	0,197	Valid
P23	0,700	0,197	Valid
P24	0,699	0,197	Valid
P25	0,716	0,197	Valid
P26	0,713	0,197	Valid

Berdasarkan Tabel 3, hasil uji validitas pada instrumen *User Experience Questionnaire* (UEQ) menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, sehingga seluruh item dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian ini.

Uji Reliabilitas

Setelah uji validitas dilakukan, tahap berikutnya adalah uji reliabilitas untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian. Pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan bantuan aplikasi SPSS versi 25. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner SUS

Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Alpha</i>	Keterangan
0,721	0,70	Konsisten

Berdasarkan Tabel 4, instrumen *System Usability Scale* (SUS) memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,721. Nilai tersebut menunjukkan bahwa instrumen SUS memiliki tingkat konsistensi internal yang baik sehingga dinyatakan reliabel dan layak digunakan dalam penelitian.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner UEQ

Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Alpha</i>	Keterangan
0,933	0,70	Konsisten

Berdasarkan Tabel 5, instrumen *User Experience Questionnaire* (UEQ) memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,933. Nilai tersebut menunjukkan bahwa instrumen UEQ memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat baik, sehingga seluruh item pernyataan dinyatakan reliabel dan dapat digunakan pada tahap analisis selanjutnya.

Analisis System Usability Scale (SUS)

Analisis *System Usability Scale* (SUS) dilakukan terhadap data kuesioner yang telah memenuhi kriteria penelitian. Instrumen SUS terdiri atas 10 item pernyataan dengan skala Likert 5 poin. Perhitungan skor SUS dilakukan dengan mengurangi nilai jawaban pada item bernomor ganjil dengan angka 1, sedangkan pada item bernomor genap diperoleh dari pengurangan angka 5 terhadap nilai jawaban responden. Seluruh skor kemudian dijumlahkan dan dikalikan dengan 2,5 untuk memperoleh skor akhir SUS dengan rentang nilai 0–100. Hasil perhitungan SUS responden disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Perhitungan SUS

R	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Jumlah	Jumlah X 2,5
R1	3	3	4	4	2	2	2	3	2	2	27	67,5
R2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	34	85,0
R3	2	3	4	4	3	1	1	2	0	2	22	55,0
R4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	28	70,0
R5	3	4	4	4	2	3	3	4	2	4	33	82,5
R6	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	35	87,5
R7	4	4	4	3	4	2	4	3	4	1	33	82,5
R8	4	3	4	3	4	1	3	4	3	0	29	72,5

R9	4	3	4	4	3	3	3	2	3	2	31	77,5
R10	3	3	4	3	2	2	4	3	3	3	30	75,0
R11	2	3	4	4	3	3	4	3	2	3	31	77,5
R12	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	29	72,5
R13	4	3	4	3	4	2	3	3	3	3	32	80,0
R14	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	37	92,5
R15	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	35	87,5
R16	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	30	75,0
R17	4	3	4	4	4	3	4	4	1	4	35	87,5
R18	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	30	75,0
R19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	37	92,5
R20	4	2	4	2	3	2	3	2	4	2	28	70,0
R21	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4	34	85,0
R22	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2	28	70,0
R23	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	36	90,0
R24	3	3	4	4	3	2	3	3	3	2	30	75,0
R25	4	4	4	3	3	3	4	4	3	1	33	82,5
R26	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	36	90,0
R27	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	34	85,0
R28	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	34	85,0
R29	4	4	3	4	4	2	3	3	3	0	30	75,0
R30	3	3	4	4	4	0	3	3	4	2	30	75,0
R31	0	4	3	4	4	3	4	3	4	2	31	77,5
R32	4	4	4	2	4	2	3	1	3	2	29	72,5
R33	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	31	77,5
R34	4	3	4	4	2	1	3	2	3	3	29	72,5
R35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75,0
R36	4	3	3	2	3	2	3	3	2	2	27	67,5
R37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	28	70,0
R38	2	3	2	3	2	1	3	2	3	2	23	57,5
R39	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	36	90,0
R40	2	3	3	3	3	3	4	4	3	2	30	75,0
R41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	100,0
R42	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	32	80,0
R43	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	29	72,5
R44	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	28	70,0
R45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	36	90,0
R46	1	4	3	4	3	4	4	3	3	3	32	80,0
R47	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	34	85,0
R48	3	3	4	4	2	2	1	2	2	1	24	60,0
R49	4	3	4	4	4	2	3	3	4	2	33	82,5
R50	4	3	4	2	3	1	3	3	2	2	27	67,5
R51	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	35	87,5
R52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	38	95,0
R53	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	34	85,0
R54	1	3	3	2	3	1	1	3	1	2	20	50,0

R55	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	33	82,5
R56	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	35	87,5
R57	4	3	4	4	3	2	3	3	3	2	31	77,5
R58	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	29	72,5
R59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39	97,5
R60	3	3	3	3	3	1	2	3	1	3	25	62,5
R61	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	29	72,5
R62	0	4	3	4	3	0	4	3	3	4	28	70,0
R63	2	3	3	4	2	2	3	4	2	4	29	72,5
R64	3	4	4	4	3	1	2	3	3	0	27	67,5
R65	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	37	92,5
R66	2	3	3	4	3	2	2	3	3	4	29	72,5
R67	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	24	60,0
R68	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	30	75,0
R69	4	4	4	4	4	4	4	4	0	2	34	85,0
R70	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	33	82,5
R71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	100,0
R72	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38	95,0
R73	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	31	77,5
R74	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	36	90,0
R75	4	3	4	4	3	2	3	3	2	3	31	77,5
R76	2	4	4	4	1	2	3	4	4	3	31	77,5
R77	3	1	1	4	4	1	1	1	2	2	20	50,0
R78	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	28	70,0
R79	3	3	3	3	3	2	2	3	1	3	26	65,0
R80	3	3	3	4	4	2	2	2	2	4	29	72,5
R81	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	29	72,5
R82	3	3	4	1	3	1	3	2	2	2	24	60,0
R83	4	3	4	3	2	3	2	2	2	1	26	65,0
R84	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	30	75,0
R85	3	3	3	3	1	2	3	3	1	1	23	57,5
R86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39	97,5
R87	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	31	77,5
R88	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	35	87,5
R89	4	3	4	0	3	3	3	3	2	2	27	67,5
R90	4	2	3	4	2	2	3	4	2	1	27	67,5
R91	2	4	3	4	4	4	4	3	3	4	35	87,5
R92	3	1	3	1	3	2	2	2	1	2	20	50,0
R93	4	4	4	4	3	4	0	0	3	4	30	75,0
R94	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	38	95,0
R95	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	34	85,0
R96	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	34	85,0
R97	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	35	87,5
R98	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	34	85,0
R99	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	28	70,0
R100	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	33	82,5

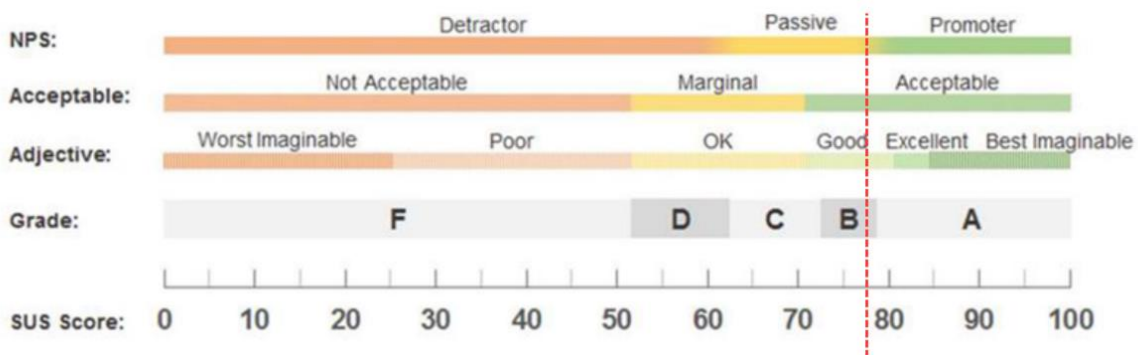
Setelah dilakukan perhitungan terhadap 100 responden, diperoleh total skor SUS sebesar 3101 dengan nilai rata-rata sebesar 77,53. Nilai tersebut menunjukkan bahwa aplikasi DANA memiliki tingkat *usability* yang baik berdasarkan persepsi pengguna Generasi Z. Selain dilakukan secara manual, Interpretasi hasil SUS juga divisualisasikan menggunakan *SUS Analysis Toolkit* untuk memperoleh kategori *acceptability*, *grade scale*, dan *adjective ratings*.



Gambar 8. Visualisasi Perhitungan *SUS Analysis Toolkit*

Gambar 8 menyajikan hasil visualisasi analisis *SUS Analysis Toolkit* dengan nilai rata-rata sebesar 77,53. Berdasarkan nilai tersebut, aplikasi DANA termasuk dalam kategori *Acceptable* pada *Acceptability Ranges*, memperoleh *grade B* pada *Grade Scale*, serta berada pada kategori *Good* pada *Adjective Ratings*.

Selain itu, interpretasi keseluruhan hasil SUS juga dilakukan menggunakan pendekatan *Net Promoter Score (NPS)*. Berdasarkan nilai SUS sebesar 77,53 yang berada pada kategori *Good*, aplikasi DANA termasuk dalam kategori *Passive*, yang menunjukkan bahwa pengguna merasa cukup puas terhadap aplikasi, namun belum memiliki tingkat loyalitas yang tinggi untuk merekomendasikannya kepada pengguna lain. Interpretasi hasil tersebut dapat dilihat pada Gambar 9.



Gambar 9. Interpretasi Hasil SUS

Analisis User Experience Questionnaire (UEQ)

Selain menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*, penelitian ini juga melakukan evaluasi pengalaman pengguna menggunakan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*. Instrumen UEQ terdiri atas 26 item pernyataan yang mencakup enam dimensi, yaitu *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty*. Pengolahan data dilakukan menggunakan *UEQ Data Analysis Tool* berbasis Microsoft Excel. Data responden kemudian ditransformasikan ke dalam rentang nilai -3 hingga +3, di mana nilai positif menunjukkan persepsi yang baik terhadap sistem. Perhitungan UEQ dilakukan dengan mengonversi data jawaban responden dari skala 1-7 menjadi rentang -3 hingga +3. Selanjutnya, nilai pada setiap item dijumlahkan sesuai dimensinya dan dihitung nilai rata-ratanya untuk

memperoleh skor masing-masing dimensi *user experience*. Interpretasi hasil UEQ mengacu pada standar evaluasi UEQ, yaitu nilai rata-rata di atas 0,8 menunjukkan penilaian positif, nilai antara -0,8 hingga 0,8 menunjukkan penilaian netral, sedangkan nilai di bawah -0,8 menunjukkan penilaian negatif terhadap pengalaman pengguna aplikasi.

Tabel 7. Hasil Perhitungan Setiap Item Kuesioner UEQ

Item	Rata-rata	Varians	Std. Dev.	No.	Kiri	Kanan	Skala
1	1,6	1,0	1,0	100	Menyusahkan	Menyenangkan	Daya tarik
2	2,0	1,1	1,1	100	Tak Dapat Dipahami	Dapat Dipahami	Kejelasan
3	0,3	3,0	1,7	100	Kreatif	Monoton	Kebaruan
4	1,7	2,3	1,5	100	Mudah Dipelajari	Sulit Dipelajari	Kejelasan
5	1,9	2,2	1,5	100	Bermanfaat	Kurang Bermanfaat	Stimulasi
6	0,7	1,8	1,3	100	Membosankan	Mengasyikkan	Stimulasi
7	1,3	1,7	1,3	100	Tidak Menarik	Menarik	Stimulasi
8	0,6	2,0	1,4	100	Tak Dapat Diprediksi	Dapat Diprediksi	Ketepatan
9	0,7	2,8	1,7	100	Cepat	Lambat	Efisiensi
10	0,2	2,2	1,5	100	Berdaya Cipta	Konvensional	Kebaruan
11	1,8	1,2	1,1	100	Menghalangi	Mendukung	Ketepatan
12	1,7	2,3	1,5	100	Baik	Buruk	Daya tarik
13	1,5	1,4	1,2	100	Rumit	Sederhana	Kejelasan
14	1,2	1,3	1,2	100	Tidak Disukai	Menggembirakan	Daya tarik
15	0,9	1,9	1,4	100	Lazim	Terdepan	Kebaruan
16	1,7	1,4	1,2	100	Tidak Nyaman	Nyaman	Daya tarik
17	0,6	2,8	1,7	100	Aman	Tidak Aman	Ketepatan
18	0,8	2,2	1,5	100	Memotivasi	Tidak Memotivasi	Stimulasi
19	1,2	1,9	1,4	100	Memenuhi Ekspektasi	Tidak Memenuhi Ekspektasi	Ketepatan
20	1,6	1,7	1,3	100	Tidak Efisien	Efisien	Efisiensi
21	1,7	1,8	1,3	100	Jelas	Membingungkan	Kejelasan
22	1,8	2,0	1,4	100	Tidak Praktis	Praktis	Efisiensi
23	1,3	2,4	1,6	100	Terorganisasi	Berantakan	Efisiensi
24	1,1	1,7	1,3	100	Atraktif	Tidak Atraktif	Daya tarik
25	1,7	1,3	1,1	100	Ramah Pengguna	Tidak Ramah Pengguna	Daya tarik
26	1,1	2,1	1,5	100	Konservatif	Inovatif	Kebaruan

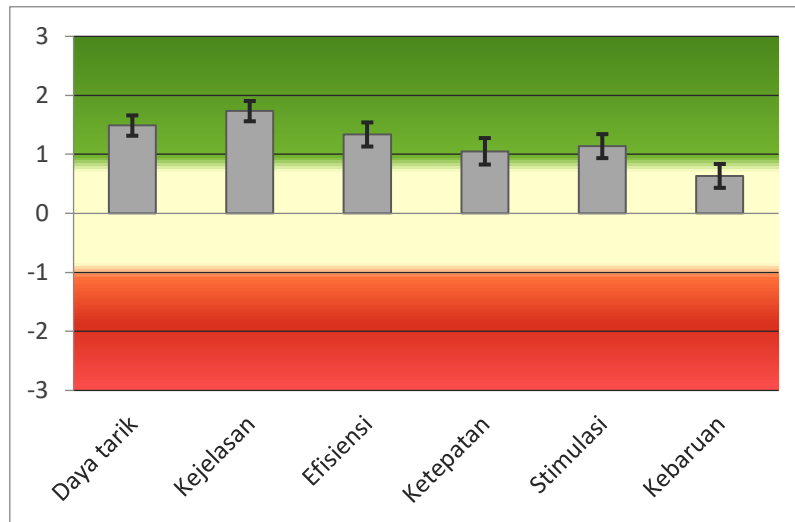
Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 7, nilai rata-rata tertinggi diperoleh pada dimensi *perspicuity* dengan skor 2,0 pada pasangan pernyataan “tidak dapat dipahami – dapat dipahami”. Hal tersebut menunjukkan bahwa aplikasi DANA dinilai mudah dipahami oleh pengguna. Sementara itu, nilai rata-rata terendah terdapat pada dimensi *novelty* dengan skor 0,2 pada pasangan pernyataan “berdaya cipta – konvensional”, yang menunjukkan bahwa aspek inovasi aplikasi masih belum optimal.

Tabel 8. Hasil Rata-rata dan Varian Berdasarkan Skala UEQ

Skala	Rata-rata	Varians
<i>Attractiveness</i> (Daya tarik)	1,488	0,78
<i>Perspicuity</i> (Kejelasan)	1,733	0,77
<i>Efficiency</i> (Efisiensi)	1,338	1,09
<i>Dependability</i> (Ketepatan)	1,053	1,31
<i>Stimulation</i> (Stimulasi)	1,140	1,08

<i>Novelty</i> (Kebaruan)	0,635	1,06
---------------------------	-------	------

Berdasarkan Tabel 8, seluruh dimensi UEQ memperoleh nilai di atas 0,8, kecuali dimensi *novelty* yang memperoleh nilai 0,635. Dimensi *perspicuity* memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 1,733 yang menunjukkan bahwa aplikasi mudah dipahami dan dipelajari oleh pengguna. Dimensi *attractiveness*, *efficiency*, dan *stimulation* juga memperoleh penilaian positif, yang menunjukkan bahwa aplikasi cukup menarik, efisien, dan memberikan pengalaman penggunaan yang menyenangkan. Sementara itu, dimensi *dependability* dan *novelty* memperoleh nilai paling rendah dibandingkan dimensi lainnya, sehingga aspek keandalan dan kebaruan aplikasi masih perlu ditingkatkan. Berdasarkan nilai rata-rata pada setiap skala UEQ, diperoleh visualisasi dalam bentuk grafik yang menunjukkan perbandingan nilai rata-rata pada masing-masing skala. Grafik tersebut disajikan pada Gambar 10 berikut.



Gambar 10. Grafik Hasil Rata-rata Berdasarkan Skala UEQ

Untuk memperoleh interpretasi yang lebih komprehensif, hasil UEQ kemudian dibandingkan dengan standar *benchmark* UEQ pada Gambar 11 berikut.

Aspek	Kategori				
	<i>Excellent</i>	<i>Good</i>	<i>Above Average</i>	<i>Below Average</i>	<i>Bad</i>
<i>Attractiveness</i>	>1,75	>1,52	>1,17	>0,7	<=0,7
<i>Perspicuity</i>	>1,9	>1,56	>1,08	>0,64	<=0,64
<i>Efficiency</i>	>1,78	>1,47	>0,98	>0,54	<=0,54
<i>Dependability</i>	>1,65	>1,48	>1,14	>0,78	<=0,78
<i>Stimulation</i>	>1,55	>1,31	>0,99	>0,5	<=0,3
<i>Novelty</i>	>1,4	>1,05	>0,71	>0,3	<=0,5

Gambar 11. Standar *Benchmark*

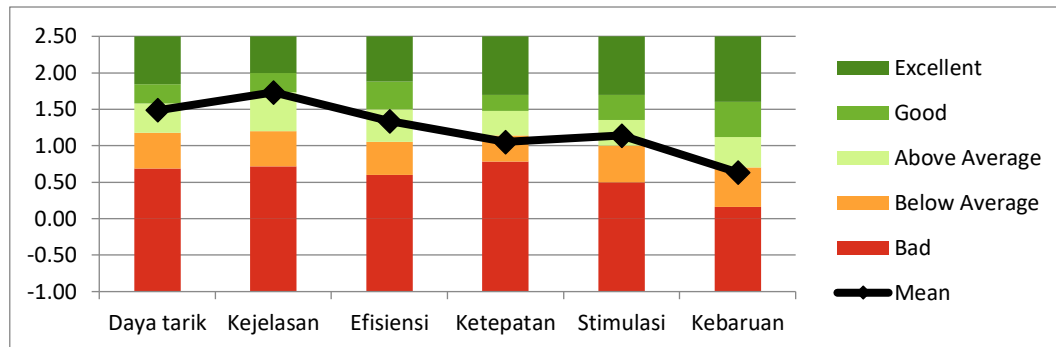
Tabel 9. Perbandingan Hasil *Benchmark*

<i>Scale</i>	<i>Mean</i>	<i>Comparison to benchmark</i>	<i>Interpretation</i>
<i>Attractiveness</i>	1,49	<i>Above average</i>	25% of results better, 50% of results worse
<i>Perspicuity</i>	1,73	<i>Good</i>	10% of results better, 75% of results worse
<i>Efficiency</i>	1,34	<i>Above Average</i>	25% of results better, 50% of results worse
<i>Dependability</i>	1,05	<i>Below Average</i>	50% of results better, 25% of results worse
<i>Stimulation</i>	1,14	<i>Above Average</i>	25% of results better, 50% of results worse
<i>Novelty</i>	0,64	<i>Below Average</i>	50% of results better, 25% of results worse

Berdasarkan hasil perbandingan *benchmark* pada Tabel 9, dimensi *perspicuity* memperoleh kategori *Good*, yang menunjukkan bahwa aspek kejelasan aplikasi lebih baik dibandingkan sebagian besar produk pada database *benchmark* UEQ. Dimensi *attractiveness*, *efficiency*, dan *stimulation* berada pada kategori *Above Average*, sedangkan dimensi

dependability dan *novelty* berada pada kategori *Below Average*. Hasil tersebut menunjukkan bahwa aplikasi DANA telah memberikan pengalaman penggunaan yang cukup baik bagi pengguna Generasi Z, namun masih memerlukan peningkatan pada aspek keandalan sistem serta inovasi fitur dan tampilan aplikasi.

Hasil perbandingan dengan *benchmark* tersebut selanjutnya ditampilkan dalam bentuk grafik *benchmark* yang disajikan pada Gambar 12.



Gambar 12. Grafik Set Benchmark

Penyusunan Laporan

Pada tahap penyusunan laporan, hasil penelitian disusun secara sistematis mulai dari proses pengumpulan data, pengujian instrumen, hingga analisis *usability* dan *user experience* aplikasi DANA menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan *User Experience Questionnaire* (UEQ). Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden Generasi Z pengguna aktif aplikasi DANA yang berdomisili di Bekasi dan Karawang. Selanjutnya, data yang diperoleh diuji menggunakan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen penelitian layak digunakan dalam proses analisis.

Hasil analisis SUS menunjukkan bahwa aplikasi DANA memperoleh skor rata-rata sebesar 77,53 yang termasuk dalam kategori *acceptable*, memperoleh *grade B*, serta berada pada kategori *good*. Sementara itu, hasil analisis UEQ menunjukkan bahwa dimensi *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, dan *stimulation* berada pada kategori positif, sedangkan dimensi *novelty* memperoleh nilai paling rendah dibandingkan dimensi lainnya. Selain itu, hasil *benchmark* UEQ menunjukkan bahwa beberapa aspek masih berada pada kategori *above average* dan *below average*, khususnya pada dimensi *dependability* dan *novelty*.

Berdasarkan hasil tersebut, penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi DANA telah memiliki tingkat *usability* dan *user experience* yang cukup baik bagi pengguna Generasi Z. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama terkait inovasi fitur, keandalan sistem, serta pengembangan pengalaman pengguna agar aplikasi dapat memberikan pengalaman penggunaan yang lebih optimal.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, aplikasi DANA memperoleh skor *System Usability Scale* (SUS) sebesar 77,53 yang termasuk dalam kategori *acceptable* dengan *grade B* (*Good*). Hasil tersebut menunjukkan bahwa aplikasi memiliki tingkat *usability* yang baik dan dapat diterima oleh pengguna Generasi Z. Hasil evaluasi menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) menunjukkan bahwa Sebagian besar dimensi pengalaman pengguna berada pada kategori positif. Dimensi *perspicuity* memperoleh nilai tertinggi yang menunjukkan bahwa aplikasi mudah dipahami dan digunakan, sedangkan dimensi *attractiveness* dan *efficiency* menunjukkan bahwa aplikasi cukup menarik serta mampu mendukung aktivitas pengguna secara efisien. Namun, dimensi *dependability* dan *novelty* memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya, sehingga aspek keandalan sistem dan inovasi aplikasi masih perlu ditingkatkan. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa *usability* dan *user experience* aplikasi DANA pada Generasi Z sudah tergolong baik, tetapi masih diperlukan pengembangan pada aspek inovasi dan konsistensi sistem untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna secara lebih optimal.

Daftar Pustaka

- [1] P. D. Persadha et al., "Exploring the Factors Influencing E-Wallet Adoption in Indonesia: An Extended Technology Acceptance Model Approach," *Journal of Logistics, Informatics and Service Science*, vol. 11, no. 9, pp. 484–498, 2024, doi: 10.33168/JLISS.2024.0929.
- [2] A. O. Indarso et al., "Literature Review: Analisis Faktor Pengaruh Kepuasan Pengguna E-Wallet Generasi Milenial dan Z," *BIT*, vol. 21, no. 1, 2024.
- [3] Z. R. Anggara, R. Johny, and H. Raharjo, "The Indonesia Digital Payment Puzzle: Unraveling User Segmentation via Transaction Behaviors," *Journal of Economics, Finance and Management Studies*, vol. 7, no. 1, pp. 648–659, 2024, doi: 10.47191/JEFMS/V7-II-65.
- [4] DANA Indonesia, "Wujudkan Ekosistem Ekonomi Digital yang Positif," 2024.

- [5] L. Setiyani, V. Maulidina, and Femmy, “Perbandingan Penerimaan Pembayaran E-Wallet DANA dan OVO Menggunakan TAM pada Generasi Z,” *Jurnal Teknologi Informasi Komunikasi (E-Journal)*, vol. 5, pp. 1–6, 2023.
- [6] N. V. Y. Putra and I. N. T. A. Putra, “Pengaruh UI/UX terhadap Kepuasan Pengguna dalam Aplikasi E-Wallet,” *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Informasi*, vol. 7, no. 1, 2025.
- [7] R. Ulyani, Suhartini, and N. A. H, “User Experience Analysis on the DANA Application Using the User Experience Questionnaire (UEQ) Method,” *Journal of Artificial Intelligence and Engineering Applications*, vol. 4, no. 1, pp. 2–6, 2024.
- [8] N. T. Nugroho and Sundari, “Kepuasan Pengguna E-Wallet: Studi pada Generasi Z di Era Digital,” *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan*, 2025.
- [9] A. R. S. Alam, M. Rahmawita, Megawati, and M. Fronita, “Analisis Perbandingan Kualitas Aplikasi E-Wallet Berdasarkan Pengalaman Pengguna Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ),” *Jurnal Teknologi Sistem Informasi dan Aplikasi*, vol. 7, no. 2, pp. 506–519, 2024, doi: 10.32493/JTSL.V7I2.39006.
- [10] A. M. Deshmukh and R. Chalmeta, “Validation of System Usability Scale as a Usability Metric to Evaluate Voice User Interfaces,” 2024, doi: 10.7717/peerj-cs.1918.
- [11] M. Schrepp, *User Experience Questionnaire Handbook*, pp. 1–16, 2023.
- [12] N. Setiyawati and D. H. Bangkalang, “The Comparison of Evaluation on User Experience and Usability of Mobile Banking Applications Using User Experience Questionnaire and System Usability Scale,” 2022, doi: 10.3390/proceedings2022082087.
- [13] E. Fetrina and H. Y. Azmina, “Evaluasi Usability Layanan Video Konferensi Berbasis Online Menggunakan Questionnaire Nielsen’s Attributes of Usability,” *Jurnal Perangkat Lunak*, vol. 6, pp. 228–236, 2025.
- [14] H. Hanifah et al., “Pengujian Usabilitas User Experience Website Ubiquitous Based Learning Cloud,” *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran*, vol. 14, no. 1, pp. 2585–2598, 2022.
- [15] S. A. Chandra, T. Wismiarsi, and S. B. Prayitno, “An Analysis of Indonesian Gen-Z in Using E-Wallet and Its Impact on Impulsive Buying,” vol. 7, no. 1, pp. 3989–4003, 2024.
- [16] D. I. Berlianawati, Nurabiah, and Ridhawati, “Exploring the Mind of Gen Z: Deciphering E-Wallet Adoption Through the Lens of TPB Theory,” *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, vol. 19, no. 1, 2024, doi: 10.24843/JIAB.2024.V19.I01.P09.
- [17] A. L. Dyayu, Beny, and H. Yani, “Evaluasi Usability Aplikasi PeduliLindungi Menggunakan Metode Usability Testing dan System Usability Scale (SUS),” *Jurnal Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi*, vol. 3, pp. 395–404, 2023.
- [18] M. M. Zyoud, T. R. K. Bsharat, and K. A. Dweikat, “Quantitative Research Methods: Maximizing Benefits, Addressing Limitations, and Advancing Methodological Frontiers,” vol. IV, pp. 11–14, 2024, doi: 10.5281/ZENODO.10939470.