



Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi ShopeePay: Implementasi Metode UEQ untuk Optimalisasi Layanan

Chika Prasida Nabil Yahya¹, Sigit Sugiyanto^{2*}

¹ Program Studi Teknik Informatika, Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Indonesia.

* Korespondensi: sigitsugiyanto@ump.ac.id

Sitasi: Yahya, C.P.N.; Sugiyanto, S. (2025). Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi ShopeePay: Implementasi Metode UEQ untuk Optimalisasi Layanan. JTIM: Jurnal Teknologi Informasi Dan Multimedia, 7(2), 264-273. <https://doi.org/10.35746/jtim.v7i2.678>

Diterima: 31-12-2024

Direvisi: 14-01-2025

Disetujui: 04-02-2025



Copyright: © 2025 oleh para penulis. Karya ini dilisensikan di bawah Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License. (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).

Abstract: ShopeePay is one of the e-wallet applications that is widely used in Indonesia thanks to its various benefits, convenience, and security in digital transactions. However, the quality of user experience still requires in-depth analysis so that this application can meet the evolving needs of users. This study uses the User Experience Questionnaire (UEQ) method to assess six main dimensions, namely attractiveness, clarity, efficiency, accuracy, stimulation, and novelty. The analysis showed that attractiveness (1.15), clarity (1.27), and efficiency (1.14) were above average when compared to global standards. However, accuracy (0.98), stimulation (0.75), and novelty (0.67) were below average, highlighting the need for improvement in the aspects of innovation and emotional engagement of users. By understanding the strengths and weaknesses in each of these dimensions, this study provides recommendations for improvements to enhance the quality of the app. Updates in the dimensions of fidelity, stimulation, and sustainability are expected to increase user satisfaction while strengthening their loyalty to the app. These findings are not only useful for Shopee Pay developers but can also serve as a reference for the development of other e-wallet apps to remain competitive in the digital market. Overall, user experience optimization is an important element in maintaining app competitiveness and meeting user expectations in this era.

Keywords: Experience; User Experience Questionnaire; E-Wallet; ShopeePay;

Abstrak: ShopeePay adalah salah satu aplikasi e-wallet yang banyak digunakan di Indonesia berkat berbagai keuntungan, kemudahan, dan keamanannya dalam transaksi digital. Meski demikian, kualitas pengalaman pengguna (user experience) masih memerlukan analisis mendalam agar aplikasi ini dapat memenuhi kebutuhan pengguna yang terus berkembang. Penelitian ini menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ) untuk menilai enam dimensi utama, yaitu daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan. Hasil analisis menunjukkan bahwa daya tarik (1,15), kejelasan (1,27), dan efisiensi (1,14) berada di atas rata-rata jika dibandingkan dengan standar global. Namun, ketepatan (0,98), stimulasi (0,75), dan kebaruan (0,67) berada di bawah rata-rata, yang menyoroti perlunya peningkatan pada aspek inovasi dan keterlibatan emosional pengguna. Dengan memahami keunggulan dan kelemahan di setiap dimensi tersebut, penelitian ini memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas aplikasi. Pembaruan di dimensi ketepatan, stimulasi, dan keberlanjutan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna sekaligus memperkuat loyalitas mereka terhadap aplikasi. Temuan ini tidak hanya bermanfaat bagi pengembang Shopee Pay tetapi juga dapat menjadi acuan bagi pengembangan aplikasi e-wallet lain agar tetap kompetitif di pasar digital. Secara keseluruhan, optimalisasi pengalaman pengguna menjadi elemen penting dalam menjaga daya saing aplikasi dan memenuhi ekspektasi pengguna di era teknologi modern.

Kata kunci: Experience; User Experience Questionnaire; E-Wallet; ShopeePay

1. Pendahuluan

Di era digital yang terus berkembang, aplikasi pembayaran elektronik atau e-wallet menjadi salah satu solusi utama dalam mendukung transaksi masyarakat modern [1]. ShopeePay adalah salah satu aplikasi e-wallet yang populer di Indonesia, menawarkan kemudahan, keamanan, dan berbagai keuntungan bagi penggunanya. Dengan meningkatnya penggunaan aplikasi seperti ini, pengalaman pengguna (*user experience*) menjadi aspek yang sangat penting karena secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas terhadap aplikasi tersebut. Pengalaman pengguna mencakup semua interaksi yang terjadi antara pengguna dan aplikasi, mulai dari kemudahan navigasi hingga sejauh mana fitur yang ditawarkan memenuhi kebutuhan mereka. Dalam konteks ini, pengembangan aplikasi digital bergantung pada kualitas pengalaman pengguna yang menjadi pembeda utama antara aplikasi satu dengan yang lainnya [2].

Untuk mengevaluasi pengalaman pengguna secara komprehensif, penelitian ini menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). UEQ adalah alat yang dirancang untuk mengukur pengalaman pengguna secara kuantitatif melalui enam dimensi utama: daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan keberlanjutan. Daya tarik menilai kesan keseluruhan pengguna terhadap aplikasi, sementara kejelasan berhubungan dengan kemudahan memahami antarmuka aplikasi. Dimensi efisiensi mengukur kenyamanan dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas, sedangkan ketepatan mengevaluasi sejauh mana fitur aplikasi sesuai dengan kebutuhan pengguna. Stimulasi berkaitan dengan tingkat keterlibatan emosional pengguna, dan kebaruan mencerminkan kemampuan aplikasi untuk memberikan inovasi yang relevan. Untuk mendukung penelitian ini, penelitian berikut menjadi sumber rujukan.

Tabel 1. Studi Literatur

Referensi	Penelitian Terdahulu	
	Judul	Inti Sari
[3]	Usability Evaluation In Ruang Guru Applications Using User Experience Questionnaire (UEQ)	Penelitian ini mengevaluasi kegunaan aplikasi Ruang Guru dengan metode UEQ, melibatkan 50 pengguna aktif. Fokusnya pada efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna, dengan skor rata-rata total usability 62,24. Pengembang disarankan meningkatkan fitur dan antarmuka aplikasi. Penelitian ini berfokus pada evaluasi kegunaan aplikasi pendidikan, sedangkan penelitian ini menyoro-roti aspek lain, seperti keamanan, privasi, atau performa aplikasi dalam lingkungan berbeda.
[4]	The Influence of Service Quality and Ease of Use on Customer Satisfaction Using the Shopee Pay Digital Wallet	Penelitian ini mengevaluasi pengaruh kualitas layanan dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pelanggan ShopeePay. Dengan kontribusi dua variabel sebesar 57,2%, penelitian ini menekankan pentingnya kualitas layanan dan kemudahan dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Berbeda dengan penelitian ini yang meneliti analisis kinerja teknis atau keamanan aplikasi, penelitian ini lebih berorientasi pada aspek kepuasan pelanggan dari sudut pandang layanan.
[5]	Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Pinjaman Online Menggunakan Metode Usability Testing dan User Experience Questionnaire	Penelitian ini mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi Akulaku dan Kredivo menggunakan metode Usability Testing dan UEQ. Fokus pada efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna, serta aspek desain antarmuka. Kredivo unggul dalam navigasi, sementara Akulaku pada fitur, namun keduanya memerlukan perbaikan desain antarmuka. Penelitian ini berbeda karena tidak hanya menilai pengalaman pengguna tetapi juga menganalisis fitur keamanan seperti proteksi data pengguna atau sistem deteksi kecurangan.
[6]	Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Aplikasi Shopee Pay Later	Penelitian ini membahas kasus perlindungan hukum pengguna Shopee PayLater, termasuk risiko peretasan akun dan penyalahgunaan data pribadi. Studi ini merekomendasikan perbaikan regulasi dan langkah hukum untuk

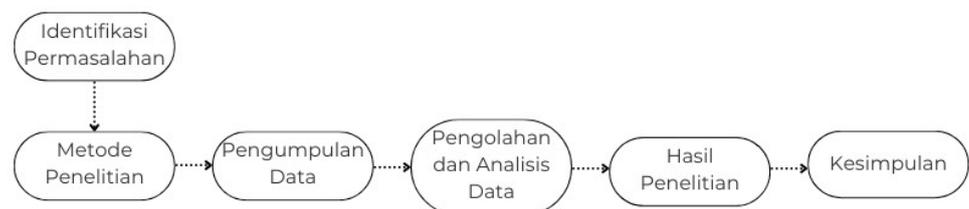
Referensi	Penelitian Terdahulu	
	Judul	Inti Sari
		melindungi pengguna. Fokus penelitian ini adalah pada keamanan teknis, sementara penelitian sebelumnya menyoroti aspek hukum dan perlindungan konsumen terhadap risiko penggunaan aplikasi..

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman pengguna ShopeePay dengan menggunakan metode UEQ. Melalui analisis ini, kekuatan dan kelemahan dari masing-masing dimensi dapat diidentifikasi. Hasilnya diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas aplikasi, sehingga mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna yang terus berubah [7]. Dengan demikian, penelitian ini memberikan dasar bagi pengembangan layanan yang lebih optimal dan inovatif.

Hasil dari penelitian ini diasumsikan tidak hanya relevan untuk pengembang Shopee Pay tetapi juga dapat memberikan wawasan bagi aplikasi e-wallet lainnya. Analisis terhadap pengalaman pengguna diharapkan dapat membantu memahami bagaimana berbagai dimensi tersebut mempengaruhi persepsi dan perilaku pengguna [8]. Dengan fokus pada optimalisasi pengalaman pengguna, aplikasi dianggap dapat meningkatkan kepuasan, loyalitas, serta daya saing di pasar yang semakin kompetitif.

Permasalahan utama dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pengalaman pengguna ShopeePay dinilai berdasarkan dimensi-dimensi dalam metode UEQ, serta seberapa besar faktor-faktor tersebut memengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna. Penelitian ini diharapkan dapat membantu pengembang ShopeePay untuk melakukan perbaikan strategis, sekaligus memberikan panduan yang bermanfaat bagi pengembangan aplikasi *e-wallet* lain di Indonesia. Dengan demikian, ShopeePay dapat terus berkembang dan mempertahankan posisinya di pasar digital yang semakin kompetitif.

2. Bahan dan Metode



Gambar 1. Alur Penelitian

2.1. Identifikasi Masalah

Penelitian dimulai dengan mengidentifikasi permasalahan utama, yaitu bagaimana kualitas pengalaman pengguna (*user experience*) ShopeePay dan bagaimana faktor-faktor tersebut memengaruhi kepuasan serta loyalitas pengguna. Hal ini dilakukan melalui studi literatur terkait e-wallet dan metode pengukuran pengalaman pengguna.

2.2. Metode Penelitian

Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dipilih sebagai pendekatan utama untuk mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi. UEQ dipilih karena mampu mengukur enam dimensi utama [9]:

1. Daya Tarik (*Attractiveness*): Produk terlihat menarik, menyenangkan, ramah dan menyenangkan.
2. Efisiensi (*Efficiency*): Saya dapat melakukan tugas saya dengan produk dengan cepat, efisien, dan dengan cara dengan cara yang pragmatis. Antarmuka pengguna terlihat teratur.
3. Kejelasan (*Perspiciuity*): Produk ini mudah dimengerti, jelas, sederhana, dan mudah belajar.

4. Ketergantungan (*Dependability*) : Interaksi dengan produk dapat diprediksi, aman, dan memenuhi harapan saya. Produk ini mendukung saya dalam melakukan tugas saya.
5. Stimulasi (*Stimulation*) : Menggunakan produk ini menarik, mengasyikkan, dan memotivasi.
6. Kebaruan (*Novelty*) : Produk ini inovatif, inventif, dan dirancang secara kreatif .

Instrumen pertanyaan pada UEQ dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Daftar Pertanyaan

Dimensi	Pertanyaan	No	Jumlah soal
Daya Tarik	Apakah anda merasa senang ketika mengakses aplikasi?	1	6
	Apakah aplikasi memiliki kualitas yang baik?	12	
	Apakah aplikasi memberikan pengalaman yang menggembirakan kepada anda?	14	
	Apakah aplikasi dapat memberikan pengalaman yang nyaman kepada anda?	16	
	Apakah aplikasi menyajikan desain yang menarik / atraktif?	24	
	Apakah aplikasi memiliki kemampuan untuk memberikan kesan yang ramah kepada pengguna?	25	
Efisiensi	Seberapa cepat aplikasi dalam merespon perintah dari anda?	9	4
	Apakah aplikasi dapat digunakan secara efisien oleh anda?	20	
	Apakah aplikasi dapat diakses secara praktis oleh anda?	22	
	Apakah aplikasi mampu memberikan tampilan yang sudah terorganisir dengan baik?	23	
Kejelasan	Apakah aplikasi mudah dimengerti saat anda mengaksesnya?	2	4
	Apakah aplikasi mudah untuk dipelajari?	4	
	Apakah aplikasi tidak menimbulkan kerumitan saat anda mengaksesnya?	13	
	Apakah tampilan/desain pada aplikasi sangat jelas dan tidak membingungkan anda?	21	
Ketergantungan	Apakah aplikasi memberikan kemampuan kepada anda untuk dapat memprediksi apa yang harus anda lakukan ketika mengakses aplikasi?	8	4
	Apakah aplikasi memberikan dukungan untuk mencapai suatu tujuan?	11	
	Apakah aplikasi memberikan rasa aman ketika anda mengaksesnya?	17	
	Apakah aplikasi mampu memberikan ekspektasi yang sesuai dengan keinginan anda?	19	
Stimulasi	Apakah aplikasi mampu memberikan manfaat bagi anda?	5	4
	Apakah anda merasa bosan ketika mengakses aplikasi?	6	
	Apakah anda merasa tertarik ketika mengakses aplikasi?	7	
	Apakah anda merasa termotivasi sehingga anda akan mengakses aplikasi kembali?	18	
Kebaruan	Apakah tampilan atau desain dari aplikasi kreatif?	3	4
	Apakah aplikasi memiliki kemampuan untuk menunjukkan daya ciptanya kepada anda?	10	

Dimensi	Pertanyaan	No	Jumlah soal
	Apakah aplikasi memiliki kemampuan untuk menunjukkan teknologi terdepan kepada pengguna?	15	
	Apakah aplikasi memiliki kemampuan untuk menunjukkan inovasi terbaru kepada anda?	26	

2.3. Pengumpulan Data

a. Populasi dan Sampel

Responden penelitian adalah pengguna aktif ShopeePay yang diambil menggunakan metode purposive sampling. Pada pertanyaan yang telah diberikan, responden dapat menilainya dengan memilih salah satu dari tujuh point likert [10]. Untuk memilih sampel yang representatif, digunakan teknik purposive sampling, di mana responden dipilih berdasarkan kriteria tertentu, Responden adalah pengguna aktif ShopeePay yang telah menggunakan aplikasi minimal 3 bulan. Responden berusia antara 18 hingga 45 tahun, sehingga mencakup pengguna dari kelompok usia produktif yang umumnya aktif dalam transaksi digital. Jumlah sampel penelitian adalah 52 responden, yang dianggap memadai untuk memperoleh data yang valid dan relevan berdasarkan metode UEQ.

Pada Gambar 2 menunjukkan instrument pertanyaan UEQ.

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

Gambar 2. Instrument pertanyaan UEQ

b. Instrumen Penelitian

Data dikumpulkan melalui kuesioner UEQ, yang terdiri dari serangkaian pasangan kata berlawanan yang mewakili masing-masing dimensi. Responden diminta memberikan penilaian menggunakan skala Likert dari -3 hingga +3.

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X} [\text{person}]}{\sum \text{item}} \tag{1}$$

Keterangan :

\bar{X} = Rata-rata skala perorang

$$\Sigma \bar{X} \text{ [person]} = \text{Total nilai perskala}$$

$$\Sigma \text{ item} = \text{Jumlah perskala}$$

2.4. Pengolahan dan Analisis Data

- a. Penghitungan Skor Dimensi
Skor rata-rata dihitung untuk setiap dimensi pengalaman pengguna.
- b. Perbandingan dengan *Benchmark* UEQ
Hasil dari setiap dimensi dibandingkan dengan tolok ukur global UEQ untuk mengidentifikasi apakah Shopee Pay berada di atas rata-rata, rata-rata, atau di bawah rata-rata.
- c. Interpretasi Hasil
Data dianalisis untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pengalaman pengguna berdasarkan dimensi yang telah diukur.

2.5. Hasil Penelitian

Penelitian disusun dalam bentuk laporan ilmiah yang mencakup latar belakang, metode, hasil, analisis, dan rekomendasi. Hasil penelitian diharapkan memberikan kontribusi bagi pengembangan aplikasi ShopeePay serta *e-wallet* lainnya.

2.6. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis, kesimpulan ditarik untuk menjelaskan kualitas pengalaman pengguna Shopee Pay. Rekomendasi strategis diberikan kepada pengembang untuk meningkatkan dimensi yang lemah, seperti ketepatan, stimulasi, dan keberlanjutan, agar pengalaman pengguna dapat dioptimalkan.

3. Hasil

3.1. Pengumpulan Data

a. Populasi dan Sampel

Populasi dalam konteks ini mencakup seluruh pengguna yang memiliki pengalaman menggunakan aplikasi atau layanan tertentu, sementara sampel terdiri dari sejumlah responden yang berpartisipasi dengan mengisi kuesioner [11]. Jumlah baris yang cukup banyak menunjukkan ukuran sampel yang signifikan. Variasi skor pada tiap kolom menggambarkan persepsi individu terhadap berbagai indikator yang dinilai dalam setiap item. Melalui sampel ini, analisis dapat dilakukan untuk mengidentifikasi tren atau pola persepsi pengguna, yang kemudian bisa digeneralisasikan ke seluruh populasi. Oleh sebab itu, pemilihan sampel yang representatif menjadi kunci agar hasil penelitian dapat dipercaya dan memberikan gambaran akurat tentang populasi secara keseluruhan. Untuk data responden dapat dilihat pada Tabel 3 yang menunjukkan hasil penilaian responden terhadap 26 aspek pertanyaan.

Tabel 3. Hasil Penilaian Responden

No	Items																									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1	7	6	1	6	6	1	6	5	2	2	7	6	6	7	6	5	5	1	2	6	1	6	1	3	2	6
2	5	5	1	1	1	6	6	6	1	2	6	2	6	6	6	6	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
3	6	7	6	2	2	5	6	6	1	3	5	1	5	3	4	6	2	4	5	5	3	7	2	3	3	7
4	5	7	1	2	3	6	6	6	1	3	7	4	3	6	5	6	1	3	4	3	2	5	2	1	3	6
5	6	5	4	5	6	4	5	5	6	5	6	6	5	5	5	6	5	6	5	5	5	6	5	6	7	5

No	Items																										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
6	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7	
7	5	6	4	2	1	4	4	4	2	2	7	2	6	5	5	5	3	3	3	6	2	5	2	3	2	5	
8	6	6	2	2	2	6	6	6	3	6	6	3	7	7	6	7	4	2	2	6	1	7	1	1	1	6	
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
10	5	7	3	1	1	3	4	4	5	5	5	3	2	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	5	
11	5	5	5	6	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	6	5	5	5	5	6	5	6	6	5	6	4	
12	5	6	6	5	7	5	5	6	6	4	6	4	5	6	6	5	5	5	6	6	6	5	6	5	5	5	
13	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	1	1	7
14	4	4	4	3	5	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	2	
15	6	6	5	1	1	4	4	6	1	4	5	1	6	6	6	7	2	4	2	7	1	7	1	2	1	6	
16	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
17	5	6	6	6	1	5	5	6	3	5	6	3	6	6	6	6	3	3	4	4	4	4	4	1	1	6	
18	2	7	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	7	6	6	5	6	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7	
20	5	4	2	3	3	4	6	5	2	4	4	1	5	4	4	5	3	1	2	2	4	2	5	3	4	5	
21	7	6	1	3	2	5	4	3	4	4	6	1	6	4	5	5	2	3	4	5	1	6	2	2	1	6	
22	6	6	5	2	1	4	4	2	2	1	7	1	6	5	6	6	1	2	2	6	2	6	3	1	2	6	
23	5	4	4	2	4	4	4	4	3	4	5	2	6	4	3	5	5	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	3	7	7	1	2	1	1	1	2	3	2	5	6	2	1	2	2	6	7	4	2	5	3	7	6	2	
26	6	4	4	5	5	6	5	5	6	7	6	5	5	6	4	6	6	5	5	5	5	6	6	6	5	6	
27	7	7	3	1	1	5	7	7	1	1	7	1	6	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	2	1	7	
28	5	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	
29	6	6	5	4	1	5	5	5	6	4	6	2	5	5	4	6	5	2	4	5	3	4	5	3	3	5	
30	7	7	3	1	1	6	7	5	1	5	7	1	7	7	5	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	6	
31	6	7	4	2	2	4	7	7	4	4	4	5	7	6	6	4	1	3	2	3	6	5	5	3	3	4	
32	4	6	3	6	6	4	4	3	4	3	5	3	7	4	3	4	3	4	5	6	6	5	4	3	5	4	
33	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	7	7	2	1	5	5	7	2	4	6	2	7	6	5	7	4	4	3	5	2	5	2	3	3	5	
35	7	7	7	6	4	5	5	6	6	6	7	6	6	5	6	5	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6	
36	6	6	2	2	3	6	5	5	4	2	4	1	5	5	5	6	2	2	2	6	2	6	2	2	2	5	
37	5	6	4	2	4	5	4	4	3	5	4	3	6	5	4	6	6	5	2	6	2	5	3	3	3	5	
38	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7	
39	5	6	5	6	6	4	6	5	2	3	6	5	6	6	4	4	3	3	3	6	2	6	2	4	3	4	
40	6	6	2	1	1	5	3	4	2	6	6	2	7	5	6	7	2	3	2	7	1	7	2	3	1	5	
41	4	7	4	1	2	4	4	3	2	2	5	2	7	5	2	6	1	4	2	3	1	7	3	3	2	4	
42	5	1	1	1	1	4	5	4	1	3	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7	
43	5	5	3	2	2	4	5	5	3	4	5	2	5	5	5	5	2	2	3	6	1	6	2	2	2	6	
44	5	6	6	6	6	5	5	5	3	5	6	3	6	5	5	6	5	3	3	6	4	6	5	6	6	5	

No	Items																										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
45	5	6	6	7	7	6	6	7	5	5	6	6	6	6	7	5	5	5	5	6	5	5	5	5	6	6	6
46	5	6	2	3	1	5	6	6	1	2	6	3	7	6	5	6	1	4	3	6	3	6	3	3	1	6	6
47	5	6	3	3	2	4	6	5	5	5	6	2	6	6	6	6	3	4	3	6	2	6	2	4	2	4	4
48	7	5	2	2	1	7	7	5	2	3	6	2	7	6	6	7	1	2	2	6	1	6	2	2	1	6	6
49	6	6	3	2	1	3	4	5	2	2	6	2	6	5	5	5	5	3	3	5	3	5	3	3	3	4	4
50	7	7	6	6	6	4	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	4	2	2	6	6
51	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	3	5	4	4	5	3	4	3	4	3	5	3	4	3	5	5
52	4	4	4	6	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4

b. Instrumen Penelitian

Pada langkah ini, data hasil konversi dari kuisioner yang diberikan kepada 52 responden diolah untuk mendapatkan rata-rata (mean) dari setiap skala yang diukur menggunakan rumus berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X} [\text{skala}]}{\sum \text{item}} \tag{2}$$

Keterangan :

- \bar{X} = Rata-rata skala result
- $\sum \bar{X} [\text{skala}]$ = Total nilai perskala
- $\sum \text{item}$ = Total responden

Diketahui :

- Daya Tarik (1.15)
- Kejelasan (1.27)
- Efisiensi (1.14)
- Ketepatan (0.98)
- Stimulasi (0.75)
- Kebaruan (0.67)

Langkah Perhitungan :

1. Hitung nilai total skala
 $\sum \bar{X} [\text{skala}] = 1.15 + 1.27 + 1.14 + 0.98 + 0.75 + 0.67 = 5.96$
2. Masukkan Nilai ke dalam rumus

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X} [\text{skala}]}{\sum \text{item}} = \frac{5.96}{6} = 0.9933$$

3. Kesimpulan
 Rata-rata skala hasil (\bar{X}) adalah 0.99 (dibulatkan ke dua desimal). Ini menunjukkan skor rata-rata pengalaman pengguna berdasarkan keenam dimensi UEQ yang diukur.

3.2. Pengolahan dan Analisis Data

a. Perhitungan Skor Dimensi

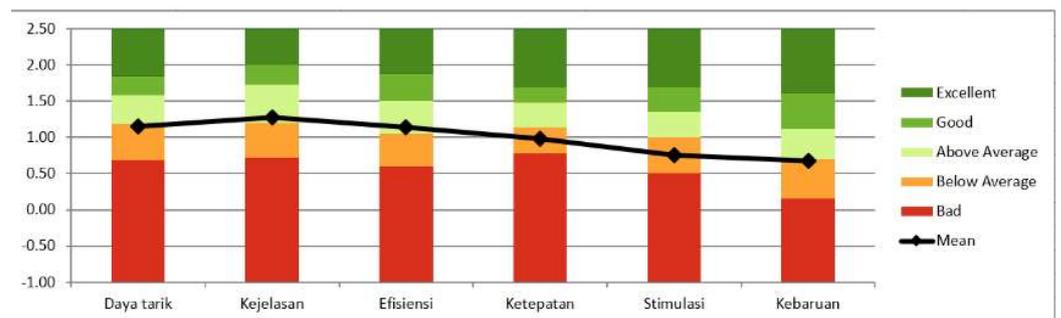
Penelitian ini menggunakan metode UEQ, dengan link kuisioner berikut <http://bit.ly/3PRjmXq>, analisis pengalaman pengguna ShopeePAY dilakukan pada 52 responden. Questionnaire memiliki 26 pertanyaan untuk 6 skala yang masing-masing

mempunyai nilai dari 1 sampai 7 menjadi -3 untuk nilai paling negative sampai +3 untuk nilai paling positif [12][13]. Hasil dari Questionnaire kemudian akan kita olah dari 52 responden akan dikonversikan secara berurutan.

b. Perbandingan dengan Benchmark UEQ

Benchmark menampilkan hasil analisis *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang digunakan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi ShopeePay. Analisis ini didasarkan pada enam indikator utama, yaitu Daya Tarik, Kejelasan, Efisiensi, Ketepatan, Stimulasi, dan Kebaruan [14]. Setiap indikator memiliki skala penilaian yang terdiri dari kategori *Excellent* (sangat baik), *Good* (baik), *Above Average* (di atas rata-rata), *Below Average* (di bawah rata-rata), dan *Bad* (buruk) [15][16].

Secara keseluruhan, Daya Tarik dan Kejelasan mendapatkan skor tertinggi di antara indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa cukup puas dengan tampilan visual dan kemudahan navigasi dalam aplikasi ShopeePay. Di sisi lain, Efisiensi dan Ketepatan mengalami sedikit penurunan skor, yang menandakan masih ada ruang untuk perbaikan dalam memastikan aplikasi lebih cepat dan akurat dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Stimulasi dan Kebaruan memiliki skor terendah, mengindikasikan bahwa aplikasi masih kurang menarik dari segi inovasi serta belum memberikan pengalaman yang cukup memotivasi atau menyenangkan bagi pengguna.



Gambar 3. Standart Set Benchmark

Gambar 3 menampilkan jika dilihat dari garis rata-rata keseluruhan, skor cenderung menurun dari Daya Tarik hingga Kebaruan, dengan tren yang berkisar antara *Below Average* hingga mendekati *Above Average*. Untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara menyeluruh, ShopeePay sebaiknya berfokus pada peningkatan fitur-fitur inovatif dan memberikan sentuhan baru agar aplikasi lebih menarik dan sesuai dengan ekspektasi pengguna modern. Dengan demikian, performa pada aspek Stimulasi dan Kebaruan dapat ditingkatkan, sehingga menciptakan pengalaman pengguna yang lebih optimal.

4. Pembahasan

Evaluasi pengalaman pengguna dalam menggunakan ShopeePay berdasarkan enam dimensi yaitu daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan. Setiap dimensi memiliki nilai rata-rata (mean) yang dibandingkan dengan tolok ukur tertentu dan diinterpretasikan untuk menilai performa layanan.

Tabel 4. Hasil Set Data Benchmark

Scale	Mean	Comparison to benchmark	Interpretation
Daya Tarik	1.15	Bellow Average	50% of results better, 25% of results worse
Kejelasan	1.27	Above Average	25% of results better, 50% of results worse
Efisiensi	1.14	Above Average	25% of results better, 50% of results worse

Scale	Mean	Comparisson to benchmark	Interpretation
Ketepatan	0.98	Bellow Average	50% of results better, 25% of results worse
Stimulasi	0.75	Bellow Average	50% of results better, 25% of results worse
Kebaruan	0.67	Bellow Average	50% of results better, 25% of results worse

Tabel 4 menunjukkan nilai rata-rata (mean) dalam evaluasi pengalaman pengguna berdasarkan enam dimensi *User Experience Questionnaire* (UEQ) data ini dihitung dari data yang diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh responden dan dimasukkan kedalam *Data Analysis Tools* yang disediakan oleh website resmi UEQ. Tabel 5 menunjukkan hasil menunjukkan bahwa kejelasan dan efisiensi dinilai di atas rata-rata, menandakan bahwa pengguna merasa layanan ini mudah dipahami dan efektif. Sebaliknya, aspek daya tarik, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan berada di bawah rata-rata, mengindikasikan bahwa terdapat ruang untuk meningkatkan kesan estetika, akurasi layanan, serta elemen inovatif agar lebih memikat pengguna. Evaluasi ini membantu mengidentifikasi keunggulan serta aspek yang perlu ditingkatkan guna memperbaiki pengalaman pengguna secara keseluruhan.

5. Kesimpulan

Penelitian menunjukkan bahwa dimensi Kejelasan mendapatkan nilai tertinggi dibandingkan dimensi lainnya, sementara Kebaruan memperoleh nilai terendah. Berdasarkan benchmark UEQ, Kejelasan dan Efisiensi berada di atas rata-rata, mengindikasikan bahwa aplikasi ShopeePay mudah digunakan dan efisien dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Namun, dimensi Daya Tarik, Ketepatan, Stimulasi, dan Kebaruan berada di bawah rata-rata, dengan Kebaruan menjadi aspek yang paling membutuhkan perhatian, terutama dalam menghadirkan inovasi yang relevan dan menarik. Meski demikian, permasalahan penelitian ini belum sepenuhnya spesifik, mengingat aplikasi ShopeePay terus memperbarui fitur dan antarmuka hampir setiap bulan, sehingga relevansi data terbatas pada periode tertentu. Oleh karena itu, temuan ini lebih menggambarkan pengalaman pengguna pada waktu tertentu daripada sebagai evaluasi yang sepenuhnya mewakili kondisi aplikasi di masa depan. Meski begitu, hasil penelitian tetap memberikan kontribusi penting dengan mengidentifikasi aspek yang memerlukan peningkatan, seperti inovasi, estetika, dan akurasi, untuk menciptakan pengalaman pengguna yang lebih optimal. Analisis terhadap aplikasi e-wallet lainnya juga menunjukkan bahwa tantangan utama dalam memenuhi ekspektasi pengguna modern adalah kemampuan aplikasi untuk terus menghadirkan pengalaman baru yang menarik dan inovatif, yang menjadi kunci pengembangan e-wallet secara umum.

Referensi

- [1] A. Y. Mulyani, S. R. Sabanni, and A. Nabila, "Persepsi Mahasiswa Universitas Siliwangi Mengenai Penggunaan E-Wallet (Shopee Pay) Sebagai Alat Pembayaran Non Tunai," *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis dan Keuangan*, vol. 2, no. 4, pp. 95–106, 2022, doi: <https://doi.org/10.55047/transekonomika.v2i4.152>.
- [2] Azka Fikri, "Pengaruh Penggunaan ShopeePay Sebagai Dompot Digital Terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa Feb Usu," *komunika*, vol. 17, no. 2, Nov. 2021, doi: <https://doi.org/10.32734/komunika.v17i2.7556>.
- [3] S. P. Kristanto, L. Hakim, and F. Hariyati C, "Usability Evaluation In Ruang Guru Applications Using User Experience Questionnaire (UEQ)," *Jurnal Mantik*, vol. 4, no. 1, pp. 181–186, 2020, <https://www.ejournal.iocscience.org/index.php/mantik/article/view/727>.
- [4] D. I. Jusuf, "The Influence of Service Quality and Ease of Use on Customer Satisfaction Using the Shopee Pay Digital Wallet," vol. 4, no. 1, pp. 40–45, 2023, <https://jecombi.seaninstitute.or.id/index.php/JECOMBI/article/view/72>.
- [5] S. Rohmah and M. Ary, "Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Pinjaman Online Menggunakan Metode Usability Testing Dan User Experience Questionnaire (Studi kasus pada Akulaku ...)," *JSI: Jurnal Sistem Informasi (E-Journal)*, vol. 5, no. 6, pp. 2118–2124, 2021, <https://jsi.ejournal.unsri.ac.id/index.php/jsi/article/view/40>.

- [6] S. Permata and H. Haryanto, "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Aplikasi Shopee Pay Later," *Krisna Law : Jurnal Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Krisnadwipayana*, vol. 4, no. 1, pp. 33–47, 2022, doi: <https://doi.org/10.37893/krisnalaw.v4i1.13>.
- [7] M. A. Maricar, D. Pramana, and D. R. Putri, "Evaluasi Penggunaan SLiMS pada E-Library dengan Menggunakan User Experience Question (EUQ)," *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 8, no. 2, pp. 319–328, 2021, doi: <https://doi.org/10.25126/jtiik.2021824443>.
- [8] A. Prayoga, C W Kusuma, M Christy, and R Andika, "Analisis User Experience Jogjakita Menggunakan User Experience Questionnaire (Ueq)," *TEKNIMEDIA: Teknologi Informasi dan Multimedia*, vol. 4, no. 1, pp. 53–60, 2023, doi: <https://doi.org/10.46764/teknimedia.v4i1.98>.
- [9] A. Pratama, A. Faroqi, and E. P. Mandyartha, "Evaluation of User Experience in Integrated Learning Information Systems Using User Experience Questionnaire (UEQ)," *Journal of Information Systems and Informatics*, vol. 4, no. 4, pp. 1019–1029, 2022, doi: <https://doi.org/10.51519/journalisi.v4i4.394>.
- [10] E. Kurniawati and C. Indah Ratnasari, "Penguujian Pengalaman Pengguna (User Experience) Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ): Studi Kasus Pada Website Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia," *Journal Portal - Universitas Islam Indonesia*, vol. 4, pp. 63–72, 2023, <https://journal.uui.ac.id/AUTOMATA/article/view/28653>.
- [11] A. A. Masruroh, R. Juita, and B. Pangaribuan, "Analisis Kepuasan Penggguna Pada Layanan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)," *INFORMAL: Informatics Journal*, vol. 8, no. 2, p. 143, 2023, doi: <https://doi.org/10.19184/isj.v8i2.38011>.
- [12] D. Aziz, "Pengalaman Pengguna Aplikasi DANA Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)", *Media Teknologi dan Informatika*, vol. 1, no. April, pp. 98–109, 2024, <http://103.75.24.116/index.php/mti/article/view/5119>.
- [13] Y. Wijayanti, S. Suyoto, and A. T. Hidayat, "Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Seluler Visiting Jogja Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)," *Jurnal Janitra Informatika dan Sistem Informasi*, vol. 3, no. 1, pp. 10–17, 2023, doi: <https://doi.org/10.25008/janitra.v3i1.169>.
- [14] A. Dyah Savitri and C. Indah Ratnasari, "KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer Implementasi User Experience Questionnaire (UEQ) untuk Mengevaluasi Pengalaman Pengguna pada UII RAS," *Media Online*, vol. 4, no. 3, pp. 1352–1361, 2023, <https://www.djournals.com/klik/article/view/1444>.
- [15] A. Listiyah and F. Zahro, "User Experience Analysis of E-Learning UIN Malang with User Experience Questionnaire (UEQ) Method: Case Study of Students of Library and Information Science Departmen," *GreenTech:10th International Conference on Green Technology*, pp. 24–28, 2019.
- [16] E. Haerani and A. Rahmatulloh, "Analisis User Experience Aplikasi Peduli Lindungi untuk Menunjang Proses Bisnis Berkelanjutan," *SATIN - Sains dan Teknologi Informasi*, vol. 7, no. 2, pp. 01–10, 2021, doi: <https://doi.org/10.33372/stn.v7i1.762>.