

ABSTRAK

Aplikasi *financial technology* (*fintech*) telah mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Salah satu penilaian yang ditinjau oleh pengguna dalam memilih aplikasi *fintech* yang digunakan adalah *rating* aplikasi yang diberikan oleh pengguna baik dari segi *User Interface* (UI) maupun *User Experience* (UX). Dalam penelitian ini studi kasus yang diangkat adalah evaluasi *usability* aplikasi *fintech* pada aplikasi GoPay telah dirilis pada awal Juli 2023. Tujuan dalam penelitian ini guna mengetahui nilai evaluasi *usability* aplikasi GoPay untuk menghasilkan rekomendasi perbaikan aplikasi. Untuk metode *usability testing* menggunakan metode Nielsen's Attributes of Usability (NAU) yang memiliki lima metrik pengujian yaitu *learnability* (mudah dipelajari), *efficiency* (tingkat efisiensi), *memorability* (mudah diingat), *error* (tingkat kesalahan), dan *satisfaction* (tingkat kepuasan). Hasil pengujian pertama pada metrik *learnability* mendapat hasil sebesar 100% dan pada pengujian kedua sebesar 100%. Hasil pengujian pada metrik *efficiency* mendapat hasil sebesar 100% dengan rata-rata durasi pengerjaan sebesar 29,35 detik per tugas. Hasil pengujian pada metrik *memorability* dilakukan dengan melakukan pengujian kedua pada metrik *efficiency* dan mendapat hasil sebesar 100% dengan tingkat rata-rata durasi pengerjaan sebesar 8,9 detik per tugas. Hasil pengujian pada metrik *error* mendapat hasil sebesar 0,060% yang berarti tingkat kesalahan pengguna tergolong kecil. Pengujian pada metrik *satisfaction* mendapat skor *System Usability Scale* (SUS) sebesar 74 yang berarti minat pengguna terhadap aplikasi cukup tinggi namun faktor *usability* pada aplikasi masih perlu diperbaiki berdasarkan hasil wawancara terhadap responden.

Kata Kunci: Usability Testing, Aplikasi GoPay, Nielsen's Attributes of Usability, System Usability Scale.



ABSTRACT

Financial technology (fintech) applications have experienced significant growth in recent years. One of the assessments reviewed by users in choosing the fintech application to use is the application rating given by the user both in terms of User Interface (UI) and User Experience (UX). In this research, the case study raised is the usability evaluation of the fintech application on the GoPay application which was released in early July 2023. The aim of this research is to determine the usability evaluation value of the GoPay application to produce recommendations for application improvements. For the usability testing method, we use the Nielsen's Attributes of Usability (NAU) method which has five test metrics, namely learnability (easy to learn), efficiency (efficiency level), memorability (easy to remember), error (error rate), and satisfaction (satisfaction level). The results of the first test on the learnability metric were 100% and the second test was 100%. Test results on efficiency metrics obtained results of 100% with an average work duration of 29.35 seconds per task. The test results on the memorability metric were carried out by carrying out a second test on the efficiency metric and obtained a result of 100% with an average work duration of 8.9 seconds per task. The test results on the error metric were 0.060%, which means the user error rate is relatively small. Testing the satisfaction metric received a System Usability Scale (SUS) score of 74, which means that user interest in the application is quite high, but the usability factor in the application still needs to be improved based on the results of interviews with respondents.

Keywords: Usability Testing, GoPay Application, Nielsen's Attributes of Usability, System Usability Scale.