

## Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Pinjaman *Online* Menggunakan Metode *Usability Testing* Dan *User Experience Questionnaire* (Studi kasus: pada Akulaku dan Kredivo Indonesia)

Siti Rohmah<sup>1</sup>, Maxsi Ary<sup>2</sup>,

<sup>1,2,3</sup> Departemen Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi,  
Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya  
e-mail: [sitirohmah040198@gmail.com](mailto:sitirohmah040198@gmail.com)

### Abstrak

Penyedia layanan *financial technology* dalam bentuk aplikasi pinjaman *online* dewasa ini kian marak, saling bersaing menarik minat para peminjam atau debitur. Adapun beberapa aplikasi pinjaman *online* yang telah dikenal masyarakat ialah Akulaku dan Kredivo. Oleh karena itu dengan maraknya aplikasi pinjaman *online* saat ini, masyarakat menjadi kebingungan dalam memilih akan menggunakan aplikasi pinjaman *online* mana yang sesuai dengan kebutuhan sehingga memberikan kepuasan bagi penggunanya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbandingan antara dua aplikasi pinjaman *online* dari segi kegunaan, mengukur dan mengetahui tingkat kepuasan pengguna berdasarkan aspek pengalaman pengguna yang menggunakan aplikasi Akulaku dan Kredivo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, *usability testing* dengan teknik uji *system usability scale* (SUS), dan metode *user experience questionnaire* (UEQ). Hasil pengujian SUS diperoleh rata-rata total skor 59 untuk aplikasi Akulaku sedangkan untuk aplikasi Kredivo sebesar 56. Hasil uji menempati level *Marginal-Low* yang menunjukkan kebergunaan dan penerimaan aplikasi. Penempatan level tersebut menunjukkan bahwa secara sepenuhnya belum diterima dengan baik sebagai aplikasi pinjaman *online*. Hasil pengujian UEQ pada kedua aplikasi menggunakan 6 skala yaitu *attractiveness*, *efficiency*, *perspicuity*, *dependability*, *stimulation* dan *novelty* diperoleh nilai rata-rata untuk aplikasi Akulaku sebesar (0.91, 0.39, 0.45, 0.76, 0.74, 0.22), dan untuk Kredivo (0.69, 0.44, 0.62, 0.07, 0.81, 0.27). Hasil tersebut menempati level normal sesuai ketentuan UEQ.

**Kata kunci:** Pinjaman *Online*, *Usability Testing*, *User Experience Questionnaire*

### Abstract

*Financial technology service providers in the form of online loan applications are increasingly rife, competing with each other to attract borrowers or debtors. As for some online loan applications that have been known to the public, namely Akulaku and Kredivo. Therefore, with the current rise of online loan applications, people are confused in choosing which online loan application to use according to their needs so as to provide satisfaction for users. The testing method used in usability testing with the system usability scale (SUS) test technique, and the user experience questionnaire (UEQ) method. The results of the SUS test obtained an average total score of 59 for the Akulaku application while for the Kredivo application it was 56. The test results occupy the Marginal-Low level which indicates the usability and acceptance of the application. The placement of this level shows that it has not been fully accepted as an online loan application. The UEQ test results on both applications use 6 scales, namely attractiveness, efficiency, perspicuity, dependability, stimulation and novelty, the average value for the Akulaku application is (0.91, 0.39, 0.45, 0.76, 0.74, 0.22), and for Kredivo (0.69, 0.44, 0.62, 0.07, 0.81, 0.27). These results occupy the normal level according to the provisions of UEQ.*

**Keywords:** Online Loans, Usability Testing, User Experience Questionnaire

## 1. PENDAHULUAN

Industri keuangan saat ini telah menerapkan sistem elektronik atau segala proses transaksi dilakukan secara *online* (Wahyuni & Turisno, 2019). Adanya kemajuan teknologi pada industri keuangan tersebut menyebabkan terciptanya inovasi baru yaitu *financial technology* (*fintech*).

*Financial technology* menjadi salah satu solusi bagi permasalahan layanan keuangan secara konvensional yaitu ketika masyarakat tidak dapat di layani secara menyeluruh. Layanan keuangan konvensional memiliki kekurangan dan aturan yang ketat dalam

memberikan pelayanan kepada masyarakat di wilayah tertentu. Oleh karena itu masyarakat mencari solusi layanan keuangan lain yang dapat memberikan layanan keuangan secara transparan, efisien dan terjangkau (Rismayadi et al., 2020). Adapun salah satu contoh transaksi keuangan yang termasuk dalam layanan *financial technology* yaitu layanan pinjaman secara *online* dalam bentuk aplikasi.

Pinjaman *online* dalam bentuk aplikasi ini menjadi sarana yang membantu kebutuhan konsumen dalam mendapatkan pembiayaan atau pinjaman dengan mudah. Kemudahan tersebut menjadikan konsumen lebih tertarik pada aplikasi pinjaman *online*, oleh karena itu penyedia layanan *financial technology* dalam bentuk aplikasi pinjaman *online* dewasa ini kian marak dan membuat persaingan antara para penyedia *financial technology* dalam menarik minat para peminjam atau debitur. Layanan pinjaman *online* dalam bentuk aplikasi ini salah satu hal yang dapat mempengaruhi terhadap layanan pinjaman *online* itu sendiri, dalam mengetahui kebutuhan pengguna sehingga kepuasan pengguna terhadap suatu produk dapat tercapai. Apabila suatu produk dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan menimbulkan kepuasan pengguna maka suatu produk tersebut dinyatakan berhasil dan kualitasnya baik karena mampu menjalankan fungsinya, termasuk keseluruhan produk, keandalan, ketepatan, kemudahan dalam pengoperasian, perbaikan, dan atribut bernilai lainnya. Salah satu cara untuk mengetahui kebutuhan pengguna yaitu dengan pengalaman pengguna (*user experience*) (Adinegoro, et al., 2018). Adapun beberapa aplikasi pinjaman *online* yang saat ini sudah dikenal adalah aplikasi Akulaku dan Kredivo Indonesia.

Akulaku dan Kredivo adalah aplikasi yang digunakan untuk melakukan pinjaman secara *online*, disetiap *platform* media sosial seringkali muncul *headline* yang mempromosikan kedua aplikasi pinjaman *online* tersebut, sehingga lebih cepat menarik perhatian konsumen untuk menggunakannya. Oleh karena itu tingkat pengalaman pengguna terhadap aplikasi Akulaku dan Kredivo telah meluas salah satunya bagi konsumen yang berada di daerah Garut. Namun dalam hal tersebut masih terdapat beberapa kendala sehingga menjadi permasalahan bagi pengguna baru maupun pengguna lama aplikasi pinjaman *online*, seperti kurangnya keyakinan atau adanya keraguan dalam mempertimbangkan untuk memilih menggunakan aplikasi pinjaman *online* manakah yang mudah, aman serta nyaman untuk digunakan atau sesuai dengan kebutuhan yang dapat memberikan kepuasan bagi pengguna.

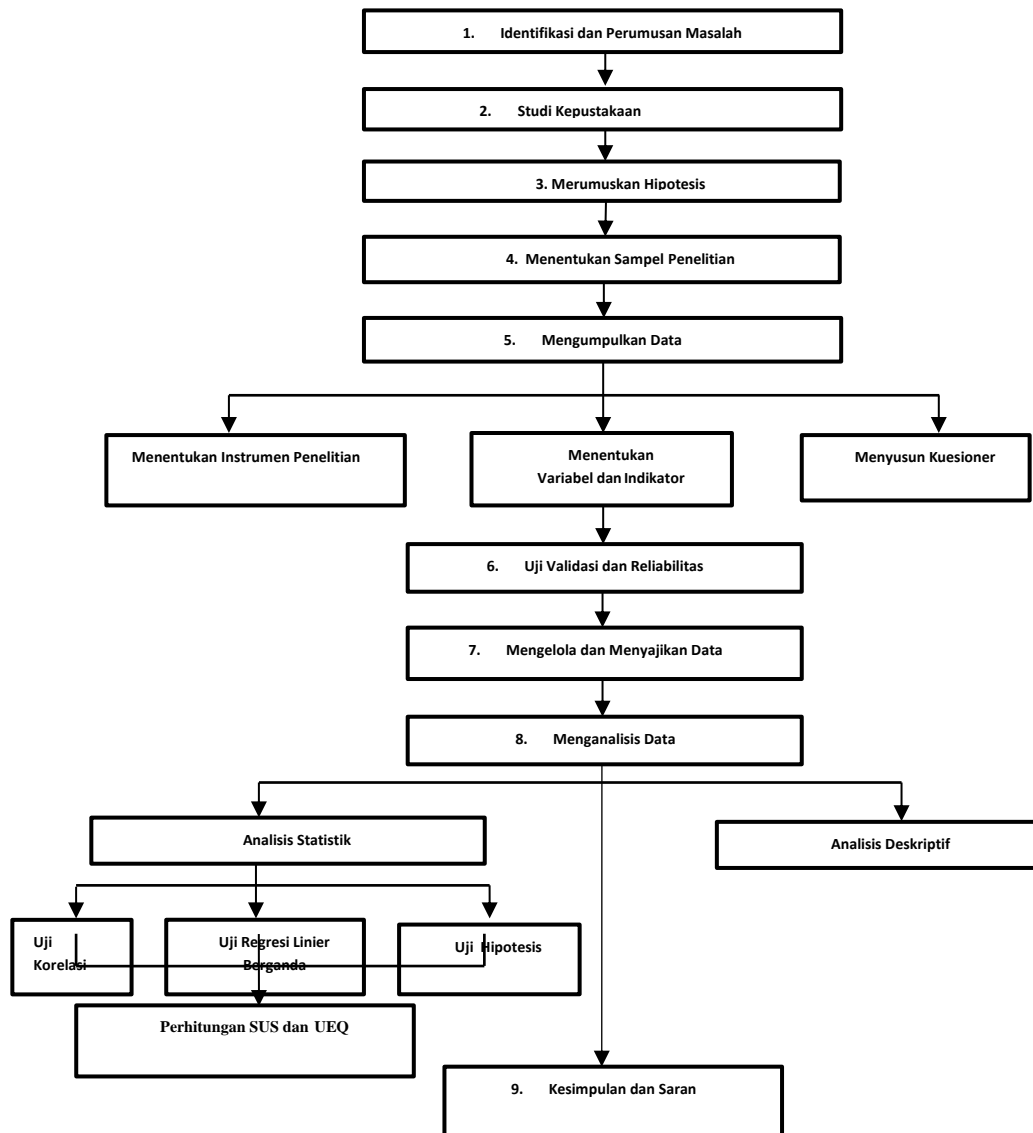
Perumusan masalah yang dapat diambil berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan yaitu bagaimana perbandingan antara aplikasi Akulaku dan Kredivo dari segi kegunaan dan bagaimana tingkat kepuasan pengguna dari kedua aplikasi pinjaman *online* tersebut berdasarkan pengalaman pengguna.

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini yaitu, untuk mengetahui perbandingan antara dua aplikasi pinjaman *online* dari segi kegunaan, mengukur dan mengetahui tingkat kepuasan pengguna berdasarkan aspek pengalaman pengguna yang menggunakan aplikasi Akulaku dan Kredivo.

Metode yang akan digunakan pada penelitian ini adalah metode *Usability Testing* dan *User Experience Questionnaire* (UEQ). Metode dipilih karena dapat memberikan perhitungan dan penilaian dengan cepat terhadap pengalaman pengguna secara interaktif.

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1. Tahapan Penelitian



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Pada gambar 1 terdapat tahapan atau langkah-langkah dalam melakukan penelitian ini, berikut penjelasan mengenai tahapan penelitian di atas:

#### 1. Identifikasi Masalah

Pada tahapan awal dilakukan identifikasi serta perumusan masalah yang akan dilakukan dalam penelitian ini, adapun rumusan masalah yang ditemukan pada penelitian ini mengenai perbandingan kegunaan dan tingkat kepuasan pengguna aplikasi pinjaman *online* berdasarkan pengalaman pengguna pada aplikasi Akulaku dan Kredivo serta

#### 2. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan dilakukan dengan mencari sumber dari berbagai teori yang sudah ada meliputi jurnal, buku serta penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian penulis.

#### 3. Merumuskan Hipotesis

Penulis merumuskan hipotesis atau kesimpulan sementara yang diharapkan dapat membantu pemikiran atau ide penulis dalam memperoleh hasil yang ingin dicapai dalam penelitian ini.

#### 4. Menentukan Sampel Penelitian

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi Akulaku dan Kredivo di daerah Garut sehingga jumlah populasi terlalu besar dan tidak diketahui, berdasarkan hal tersebut dalam pengukuran jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan perhitungan formula *Lemeshow*.

#### 5. Mengumpulkan Data

Pengumpulan data dilakukan sebagai bahan dalam pengolahan data penelitian berupa data primer seperti kuesioner yang dituangkan dalam *google form* untuk disebarakan kepada responden pengguna aplikasi pinjaman *online* khususnya Akulaku dan Kredivo di daerah Garut agar mendapat tanggapan dari responden terkait indikator-indikator dari setiap variabel dengan metode *Usability Testing* dan *User Experience Questionnaire* (UEQ).

#### 6. Uji Validitas dan Reliabilitas

Penulis melakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. Uji validitas ini dilakukan penulis untuk mengukur tingkat ketepatan instrumen penelitian yang digunakan. Uji validitas dan reliabilitas data dapat dilakukan perhitungan dengan program SPSS.

#### 7. Mengolah dan Menyajikan Data

Untuk memudahkan data atau informasi yang akan diinterpretasikan serta dianalisis lebih lanjut maka dilakukan pengolahan data dan penyajian terhadap semua data yang telah terkumpul.

#### 8. Menganalisis Data

Setelah data diolah dan disajikan selanjutnya melakukan analisis lebih lanjut menggunakan alat-alat analisis agar menghasilkan data yang lebih baik. Adapun alat-alat yang digunakan dalam melakukan analisis yaitu analisis deskriptif dan analisis statistik meliputi uji korelasi, uji analisis regresi, uji hipotesis. Serta perhitungan dengan *System Usability Scale* dan perhitungan *User Experience Questionnaire* (UEQ).

#### 9. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil data yang telah diolah dan dianalisis dengan mengacu pada hipotesis dan sesuai metode penelitian yang digunakan maka dapat ditentukan kesimpulan dan saran yang dijadikan sebagai acuan untuk kebaikan penelitian-penelitian selanjutnya.

## 2.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian terdiri dari variabel bebas (*Independen*), merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (*dependen*) dan variabel terikat (*dependen*) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (*independen*) (sugiyono, 2017). Adapun variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari: Variabel bebas dengan metode *Usability Testing* yaitu *Learnability* (X1), *Efficiency* (X2), *Memorability* (X3), *Errors* (X4), dan *Satisfaction* (X5). Dengan variabel terikatnya yaitu *Usability* (Y). Sedangkan untuk metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) yaitu *Attractiveness* (X1), *Efficiency* (X2), *Perspicuity* (X3), *Dependability* (X4), *Stimulation* (X5), dan *Novelty* (X6). Dengan variabel terikatnya yaitu *User Satisfaction* (Y).

## 2.3 Metode Pengumpulan Data, Populasi, dan Sampel

Metode pengumpulan data, populasi dan sampel penelitian yang digunakan dalam penelitian sebagai berikut:

### 2.3.1. Metode Pengumpulan Data

Metode yang diambil dalam penelitian ini agar mendapatkan data primer dilakukan dengan metode penyebaran angket atau kuesioner kepada pengguna aplikasi Akulaku dan Kredivo sebagai sarana yang memberikan layanan pinjaman secara *online*.

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

1. Pengamatan  
Pada tahapan ini mempelajari atau mengamati fenomena yang terjadi di lingkungan masyarakat melalui *platform* media sosial mengenai perilaku pengguna berdasarkan pengalaman pengguna pada aplikasi pinjaman *online* khususnya Akulaku dan Kredivo.
2. Kuesioner (Angket)  
Kuesioner digunakan sebagai alat untuk memperoleh informasi atau data dari responden berdasarkan pertanyaan-pertanyaan yang diberikan secara tertulis mengenai laporan yang berkaitan dengan permasalahan tertentu yang diketahuinya (Ihya et al., 2021). Adapun pengumpulan data dari responden dilakukan dengan mengisi kuesioner yang diukur berdasarkan skala likert. Dalam hal ini responden adalah konsumen di daerah Garut yang menggunakan aplikasi Akulaku dan Kredivo. Indikator kuesioner yang dibuat sesuai dengan ketentuan metode *Usability Testing* dan *User Experience Questionnaire* (UEQ).
3. Studi Pustaka  
Studi Kepustakaan dilakukan untuk mendapatkan data sekunder, pengumpulan informasi yang mendukung pada penelitian ini didapatkan dari berbagai sumber yang telah tersedia seperti Skripsi di perpustakaan Universitas ARS, serta jurnal yang berkaitan dengan penelitian. Informasi tersebut berupa teori-teori atau kajian ilmiah yang ada kaitannya dengan masalah atau variabel yang diteliti.

### 2.3.2. Populasi Penelitian

Pada penelitian ini yang menjadi sasaran populasi yaitu seluruh pengguna aplikasi Akulaku dan Kredivo yang berada di daerah Garut, oleh karena itu jumlah populasi terlalu besar dan tidak diketahui secara pasti.

### 2.3.3. Sampel Penelitian

Teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel minimum adalah teknik pendekatan *Non Probability Sampling* dengan menggunakan teknik *Accidental Sampling* (*Convenience Sampling*). Metode ini dipilih karena jumlah populasi yang tidak diketahui sehingga peneliti memiliki kebebasan untuk memilih sampel yang paling cepat.

Berdasarkan hal tersebut untuk menentukan jumlah sampel minimum yang dibutuhkan menggunakan formula *Lemeshow* dengan rumus perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 \times P (1 - P)}{d^2} \quad (1)$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

z = skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

p = maksimal estimasi = 0,5

d = alpha (0,10) atau sampling error = 10%

Melalui rumus *Lemeshow* tersebut, maka jumlah sampel yang akan diambil adalah:

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5(1-0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01}$$

n = 96,04 = 96,04 dibulatkan menjadi 96.

Jadi berdasarkan hasil perhitungan diatas maka jumlah sampel yang diambil adalah 96 orang. Sehingga pada penelitian ini setidaknya harus mengambil data dari sampel sekurang-kurangnya sejumlah 100 orang untuk meminimalisir adanya kuesioner dengan pengisian yang tidak valid.

#### 2.4. Metode Analisis Data

Metode analisis data pada penelitian ini digunakan untuk menguji analisis deskriptif, analisis statistik terdiri dari pengujian validitas dan reliabilitas, analisis uji asumsi klasik terdiri dari uji regresi, uji hipotesis, serta perhitungan berdasarkan ketentuan metode yang digunakan yaitu uji perhitungan *System Usability Scale* (SUS) dan *User Experience Questionnaire* (UEQ).

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Data Penelitian

Penyebaran kuesioner dilakukan terhadap 100 responden pengguna aplikasi pinjaman online yang ada di daerah Garut, yang terdiri dari 70 responden pengguna aplikasi Akulaku dan 30 responden pengguna aplikasi Kredivo.

#### 3.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Untuk mengetahui valid atau tidaknya instrumen yang digunakan dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan pengujian pada program SPSS dengan uji *Corrected Item-Total Correlation* dan pengujian validitas menggunakan r tabel Korelasi *Product Moment* dengan ketentuan apabila nilai koefisien korelasi mempunyai taraf signifikansi  $< 0,05$   $\alpha=5\%$  atau r hitung  $> r$  tabel (tingkat kepercayaan 95%  $\alpha=5\%$ ) maka item pertanyaan yang digunakan dalam instrumen tersebut valid (Khasan et al., 2016).

Adapun dalam uji reliabilitas menggunakan teknik *Cronbach's alpha* untuk menentukan reliabilitas instrumen. Instrumen dikatakan reliabel jika nilai alpha  $>$  nilai r tabel

Berikut ini hasil uji validitas dan reliabilitas:

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Item Pertanyaan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>		<i>rTabel Product Moment</i>		Kesimpulan
	Akulaku	Kredivo	Akulaku 5% (70)	Kredivo 5% (30)	
<i>Usability Testing</i>					
butir_Lb_1	0,471	0,496	0,235	0,361	Valid
butir_Lb_2	0,626	0,397	0,235	0,361	Valid
butir_Ef_1	0,46	0,544	0,235	0,361	Valid
butir_Ef_2	0,592	0,55	0,235	0,361	Valid
butir_Mb_1	0,411	0,526	0,235	0,361	Valid
butir_Mb_2	0,508	0,581	0,235	0,361	Valid
butir_Er_1	0,308	0,562	0,235	0,361	Valid
butir_Er_2	0,367	0,638	0,235	0,361	Valid
butir_Sf_1	0,641	0,412	0,235	0,361	Valid
butir_Sf_2	0,57	0,429	0,235	0,361	Valid
butir_Ub_1	0,626	0,609	0,235	0,361	Valid
butir_Ub_2	0,554	0,457	0,235	0,361	Valid
<i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ)					
butir_ATT_1	0,516	0,528	0,235	0,361	Valid

butir_ATT_2	0,382	0,47	0,235	0,361	Valid
butir_ATT_3	0,559	0,578	0,235	0,361	Valid
butir_ATT_4	0,414	0,499	0,235	0,361	Valid
butir_ATT_5	0,42	0,489	0,235	0,361	Valid
butir_ATT_6	0,41	0,531	0,235	0,361	Valid
butir_EFF_1	0,42	0,492	0,235	0,361	Valid
butir_EFF_2	0,442	0,501	0,235	0,361	Valid
butir_EFF_3	0,447	0,522	0,235	0,361	Valid
butir_EFF_4	0,357	0,537	0,235	0,361	Valid
butir_PER_1	0,479	0,52	0,235	0,361	Valid
butir_PER_2	0,479	0,465	0,235	0,361	Valid
butir_PER_3	0,634	0,434	0,235	0,361	Valid
butir_PER_4	0,369	0,496	0,235	0,361	Valid
butir_DEP_1	0,542	0,472	0,235	0,361	Valid
butir_DEP_2	0,426	0,461	0,235	0,361	Valid
butir_DEP_3	0,348	0,55	0,235	0,361	Valid
butir_DEP_4	0,447	0,468	0,235	0,361	Valid
butir_STI_1	0,424	0,473	0,235	0,361	Valid
butir_STI_2	0,43	0,521	0,235	0,361	Valid
butir_STI_3	0,471	0,567	0,235	0,361	Valid
butir_STI_4	0,363	0,519	0,235	0,361	Valid
butir_NOV_1	0,426	0,507	0,235	0,361	Valid
butir_NOV_2	0,422	0,467	0,235	0,361	Valid
butir_NOV_3	0,481	0,419	0,235	0,361	Valid
butir_NOV_4	0,386	0,536	0,235	0,361	Valid
butir_US_1	0,426	0,571	0,235	0,361	Valid
butir_US_2	0,414	0,596	0,235	0,361	Valid

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cornbach's Alpha		r Tabel Product Moment		Kesimpulan
	Akulaku	Kredivo	Akulaku 5% (70)	Kredivo 5% (30)	
<i>Usability Testing</i>					
<i>Learnability (X1)</i>	0,694	0,417	0,235	0,361	Reliabel
<i>Efficiency (X2)</i>	0,392	0,393	0,235	0,361	Reliabel
<i>Memorability (X3)</i>	0,672	0,459	0,235	0,361	Reliabel
<i>Errors (X4)</i>	0,826	0,674	0,235	0,361	Reliabel
<i>Satisfaction (X5)</i>	0,763	0,916	0,235	0,361	Reliabel
<i>Usability (Y)</i>	0,605	0,53	0,235	0,361	Reliabel
<i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i>					
<i>Attractiveness (X1)</i>	0,585	0,7	0,235	0,361	Reliabel
<i>Efficiency (X2)</i>	0,434	0,608	0,235	0,361	Reliabel
<i>Perspicuity (X3)</i>	0,658	0,562	0,235	0,361	Reliabel
<i>Dependability (X4)</i>	0,404	0,462	0,235	0,361	Reliabel
<i>Stimulation (X5)</i>	0,447	0,529	0,235	0,361	Reliabel
<i>Novelty (X6)</i>	0,533	0,541	0,235	0,361	Reliabel
<i>User Satisfaction (Y)</i>	0,481	0,385	0,235	0,361	Reliabel

Berdasarkan tabel 1 dan 2 dapat dilihat bahwa hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai hitung yang lebih besar dari nilai r tabel (0,235 dan 0,361) sehingga menunjukkan valid dan reliabel artinya bahwa semua instrumen penelitian yang digunakan merupakan data yang layak untuk dijadikan kuesioner atau pertanyaan-pertanyaan dalam penelitian.

### 3.3. Uji Asumsi Klasik

Berikut ini merupakan uji asumsi klasik yang dilakukan pada penelitian ini:

#### 3.3.1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah variabel terikat dan variabel bebas dalam model regresi memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik memiliki distribusi normal atau mendekati normal (Grace & Novander, 2017). Dengan ketentuan jika hasil olah data normalitas menghasilkan nilai lebih besar dari 0,05 maka dapat dikatakan data berdistribusi normal dan apabila hasilnya menunjukkan 0,05 atau lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan data tidak berdistribusi normal. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) dengan program SPSS dan hasil uji dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3 Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan Aplikasi dan Metode	Asymp. Sig
Variabel pada <i>Usability Testing</i> Aplikasi Akulaku	0,165
Variabel pada <i>Usability Testing</i> Aplikasi Kredivo	1
Variabel pada UEQ Aplikasi Akulaku	0,647
Variabel pada UEQ Aplikasi Kredivo	0,856

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel di atas menunjukkan nilai signifikansi (Asymp.Sig) sebesar (0,16 > 0,05), (1 > 0,05), (0,647 > 0,05), dan (0,856 > 0,05), maka nilai residual tersebut dikatakan normal.

#### 3.3.2. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas digunakan untuk menguji ada tidaknya korelasi antar variabel bebas pada model regresi. Multikolinearitas dilihat dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *tolerance*. Dengan ketentuan nilai *tolerance* yang lebih besar dari 0,10 atau VIF lebih kecil dari 10,00 maka tidak terjadi multikolinearitas dan koefisien korelasi antar variabel bebas harus dibawah 95% (Kusumah, 2018). Adapun hasil dari uji multikolinearitas sebagai berikut:

Tabel 4 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	<i>Tolerance</i>		VIF	
	Akulaku	Kredivo	Akulaku	Kredivo
Variabel Independen <i>Usability Testing</i>				
<i>Learnability</i>	0,381	0,399	2,625	2,507
<i>Efficiency</i>	0,589	0,529	1,697	1,891
<i>Memorability</i>	0,588	0,278	1,701	3,597
<i>Errors</i>	0,63	0,545	1,586	1,834
<i>Satisfactions</i>	0,45	0,857	2,222	1,167
Variabel Dependen ( <i>Usability</i> )				
Variabel Independen UEQ				
<i>Attractiveness</i>	0,281	0,287	3,564	3,486
<i>Efficiency</i>	0,244	0,39	4,092	2,566
<i>Perspicuity</i>	0,475	0,431	2,105	2,322
<i>Dependability</i>	0,265	0,31	3,767	3,223



<i>Stimulation</i>	0,391	0,27	2,555	3,705
<i>Novelty</i>	0,467	0,428	2,143	2,338
Variabel Dependen ( <i>User Satisfaction</i> )				

Berdasarkan Tabel dapat dilihat bahwa semua nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10, dan nilai VIF lebih kecil dari 10,00 maka dapat artikan bahwa semua variabel bebas tidak terjadi Multikolinearitas sehingga nilai model regresi yang dihasilkan baik.

### 3.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil pengujian Heteroskedastisitas menggunakan *Scatterplot* menunjukkan bahwa titik-titik menyebar dan tidak membentuk pola dan titik-titik menyebar di atas ataupun di bawah angka 0 pada Y. Maka dapat disimpulkan tidak terjadi Heteroskedastisitas dalam model regresi.

### 3.3.4. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya) (Hutasoit et al., 2019).

Metode pengujian yang digunakan adalah uji *Durbin-Watson* (DW) dengan ketentuan jika nilai  $1 < DW < 2$  tidak terjadi Autokorelasi dan uji *Run Test* dengan ketentuan jika nilai Asymp.sig. (2-tailed) lebih besar dari taraf signifikan 0,05 tidak terjadi Autokorelasi.

Tabel 5 Hasil Uji Autokorelasi

Variabel	Uji Autokorelasi <i>Durbin Watson</i>		Uji Autokorelasi <i>Run Test</i>	
	Akulaku	Kredivo	Akulaku	Kredivo
Metode <i>Usability Testing</i> : Variabel Independen ( <i>Learnability, Efficiency, Memorability, Errors, Satisfaction</i> ) Variabel Dependen ( <i>Usability</i> )	1,844	1,436		
Metode <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ): Variabel Independen ( <i>Attractiveness, Efficiency, Perspicuity, Dependability, Stimulation, Novelty</i> ). Variabel Dependen ( <i>User Satisfaction</i> )	2,138	2,306	0,092	0,193

Berdasarkan hasil pengujian Autokorelasi dengan *Durbin Watson* diperoleh nilai statistik DW = 1,844, 1,436, 2,138, 2,306. Maka dapat dikatakan tidak terjadi Autokorelasi untuk nilai 1,844, 1,436 pada aplikasi Akulaku dan Kredivo dengan *Usability Testing*, karena nilai DW diatas  $-2 < DW < 2$ . Dan untuk hasil pengujian DW 2,138, dan 2,306 maka dapat dikatakan pengujian tidak dapat disimpulkan karena dapat mencangkup keputusan diatas  $-2 < DW > 2$  atau  $DW > 2$ . Oleh karena itu agar pengujian tidak terjadi Autokorelasi maka dilakukan pengujian atau perbaikan dengan cara lain salah satunya menggunakan Uji *Run Test* dan diperoleh nilai Asymp.Sig.(2-tailed) sebesar 0,092 dan 0,193 artinya lebih besar dari 0,05 dan dapat dinyatakan bahwa pada pengujian ini tidak terjadi Autokorelasi sehingga masalah Autokorelasi dengan *Durbin Watson* dapat diperbaiki melalui uji *Run Test*.

### 3.4. Analisis Regresi

Analisis regresi ini dilakukan untuk pengujian hipotesis.

Dalam penelitian ini dilakukan pengujian menggunakan tingkat signifikan 0,05 dengan 2 sisi (jika t hitung positif) dan tingkat signifikan 0,05 dengan 1 sisi (jika t hitung negatif) Berikut ini merupakan hasil uji regresi secara parsial dan simultan.

Tabel 6 Hasil Uji Regresi  
(Uji T)

Variabel	tHitung		tTabel		Nilai Signifikan		Kesimpulan	
	Akulaku	Kredivo	Akulaku	Kredivo	Akulaku	Kredivo	Akulaku	Kredivo
Metode Usability Testing : Variabel Independen								
Learnability	1,271	-1,16	1,998	1,711	0,208	0,258	H0 Diterima	H0 Diterima
Efficiency	6,067	2,726	1,998	2,064	0	0,012	H0 Ditolak	H0 Ditolak
Memorability	-2,187	-0,309	1,669	1,711	0,032	0,76	H0 Ditolak	H0 Diterima
Errors,	-0,671	3,503	1,669	2,064	0,505	0,002	H0 Diterima	H0 Ditolak
Satisfaction	8,035	0,686	1,998	2,064	0	0,499	H0 Ditolak	H0 Diterima
Variabel Dependen: (Usability)								
Metode User Experience Questionnaire (UEQ): Variabel Independen								
Attractiveness	2,675	-0,876	1,998	1,714	0,01	0,39	H0 Ditolak	H0 Diterima
Efficiency	-1,584	0,646	1,669	2,068	0,118	0,525	H0 Diterima	H0 Diterima
Perspicuity	-0,458	1,11	1,668	2,068	0,648	0,278	H0 Diterima	H0 Diterima
Dependability	0,853	2,017	1,998	2,068	0,397	0,055	H0 Diterima	H0 Diterima
Stimulation	-1,912	0,214	1,669	2,068	0,06	0,832	H0 Diterima	H0 diterima
Novelty	5,926	1,386	1,998	2,068	0	0,179	H0 Ditolak	H0 Diterima
Variabel Dependen (User Satisfaction)								

Berdasarkan Tabel 6 di atas dapat diketahui bahwa:

- Hasil analisis regresi antara variabel independen dengan metode *Usability Testing* pada aplikasi Akulaku secara keseluruhan terhadap *Usability* menunjukkan bahwa hanya faktor *Efficiency*, *Memorability*, dan *Satisfaction* terdapat pengaruh yang signifikan terhadap *Usability*, dan pada aplikasi Kredivo hanya faktor *Efficiency* dan *Errors* terdapat pengaruh yang signifikan terhadap *Usability*. Sedangkan dengan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) pada aplikasi Akulaku hanya faktor *Attractiveness* dan *Novelty* terdapat pengaruh yang signifikan terhadap *User Satisfaction*. Dan pada aplikasi Kredivo tidak ada faktor variabel independen yang berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*.
- Dengan metode *Usability Testing* pada aplikasi Akulaku Faktor yang berpengaruh secara signifikan terhadap *Usability* diperoleh hasil pengujian berdasarkan signifikansi menunjukkan signifikansi nilai uji t = 0,000, 0,032, 0,000, lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ , artinya H0 ditolak, dan pada aplikasi Kredivo diperoleh hasil pengujian berdasarkan signifikansi menunjukkan signifikansi nilai uji t = 0,012, 0,002, lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ , artinya H0 ditolak. Sedangkan dengan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) pada aplikasi Akulaku Faktor yang berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction* diperoleh hasil pengujian berdasarkan signifikansi menunjukkan signifikansi nilai uji t = 0,001, 0,000, lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ , artinya H0 ditolak.

Tabel 7 Hasil Uji Regresi (Uji F)

Variabel	FHitung		FTabel		Kesimpulan
	Akulaku	Kredivo	Akulaku	Kredivo	
Metode Usability Testing					
Learnability (X1), Efficiency (X2), Memorability (X3), Errors (X4), Satisfaction (X5), Usability (Y)	61,697	8,192	2,358	2,621	H0 Ditolak
Metode User Experience Questionnaire (UEQ)					
Attractiveness (X1), Efficiency (X2), Perspicuity (X3), Dependability (X4), Stimulation (X5), Novelty (X6), User Satisfaction (Y)	17,083	6,719	2,246	2,528	H0 Ditolak

Adapun kriteria pengambilan keputusan dalam uji F yaitu, Jika F hitung  $\leq$  F tabel maka H0 diterima. Dan Jika nilai F hitung  $>$  F tabel H0 ditolak.

Dimana, F tabel dapat dilihat pada tabel statistik pada tingkat signifikansi 0,05 dengan df 1 (jumlah variabel-1), dan df 2 (n-k-1) atau (n adalah jumlah data, dan k adalah jumlah variabel independen), hasil diperoleh untuk F tabel.

Berdasarkan tabel 7 secara keseluruhan menunjukkan bahwa dengan metode *Usability Testing* pada aplikasi Akulaku diperoleh F hitung sebesar 61,697 dan F tabel sebesar 2,358 (61,697  $>$  2,358) dan untuk aplikasi kredivo diperoleh F hitung sebesar 8,192 dan F tabel sebesar 2,621 (8,192  $>$  2,621) keduanya menunjukkan H0 yang ditolak. Artinya X1, X2, X3,

X4, X5, secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap *Usability* (Y) aplikasi Akulaku dan Kredivo. Sedangkan dengan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) pada aplikasi Akulaku diperoleh F hitung sebesar 17,083 dan F tabel sebesar 2,246 ( $17,083 > 2,246$ ) dan pada aplikasi Kredivo diperoleh F hitung sebesar 6,719 dan F tabel sebesar 2,528 ( $6,719 > 2,528$ ) keduanya menunjukkan  $H_0$  yang ditolak. Artinya X1, X2, X3, X4, X5, X6 secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* (Y) aplikasi Akulaku dan Kredivo.

Tabel 8 Hasil Uji Hipotesis

Penguujian Hipotesis		Kesimpulan	
Akulaku	Kredivo	Akulaku	Kredivo
Metode <i>Usability Testing</i>			
H1 : <i>Learnability</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>Usability</i>	H1 : <i>Learnability</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>Usability</i>	H0 Diterima	H0 Diterima
H2 : <i>Efficiency</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>Usability</i>	H2 : <i>Efficiency</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>Usability</i>	H0 Ditolak	H0 Ditolak
H3 : <i>Memorability</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>Usability</i>	H3 : <i>Memorability</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>Usability</i>	H0 Ditolak	H0 Diterima
H4 : <i>Errors</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>Usability</i>	H4 : <i>Errors</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>Usability</i>	H0 Diterima	H0 Ditolak
H5 : <i>Satisfaction</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>Usability</i>	H5 : <i>Satisfaction</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>Usability</i>	H0 Ditolak	H0 Diterima
H6 : <i>Learnability, Efficiency, Memorability, Errors, Satisfaction</i> berpengaruh signifikan secara simultan terhadap <i>Usability</i>	H6 : <i>Learnability, Efficiency, Memorability, Errors, Satisfaction</i> berpengaruh signifikan secara simultan terhadap <i>Usability</i>	H0 Ditolak	H0 Ditolak
Metode <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ)			
H1 : <i>Attractiveness</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i>	H1 : <i>Attractiveness</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i>	H0 Ditolak	H0 Diterima
H2 : <i>Efficiency</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i>	H2 : <i>Efficiency</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i>	H0 Diterima	H0 Diterima
H3 : <i>Perspicuity</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i>	H3 : <i>Perspicuity</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i>	H0 Diterima	H0 Diterima
H4 : <i>Dependability</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i>	H4 : <i>Dependability</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i>	H0 Diterima	H0 Diterima
H5 : <i>Stimulation</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i>	H5 : <i>Stimulation</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i>	H0 Diterima	H0 diterima
H6 : <i>Novelty</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i>	H6 : <i>Novelty</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>Usability</i>	H0 Ditolak	H0 Diterima
H7 : <i>Attractiveness, Efficiency, Perspicuity, Dependability, Stimulation, Novelty</i> secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i>	H7 : <i>Attractiveness, Efficiency, Perspicuity, Dependability, Stimulation, Novelty</i> secara simultan berpengaruh signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i>	H0 Ditolak	H0 Ditolak

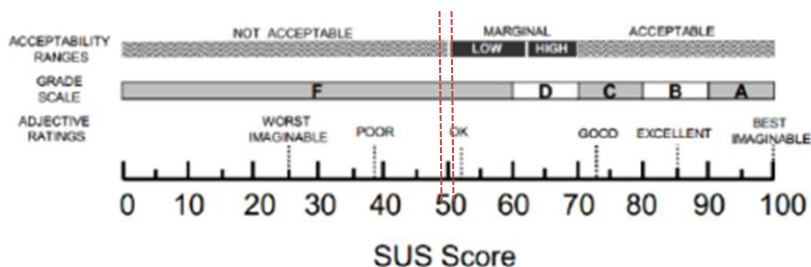
Sumber: olah data Penulis

Berdasarkan ringkasan Tabel 8, dengan metode *Usability Testing* pada aplikasi Akulaku bahwa H1 dan H4 menunjukkan hasil  $H_0$  yang diterima. Artinya hipotesis tersebut menunjukkan variabel *Learnability*, dan *Errors* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Usability*. Sedangkan, H2, H3, H5 dan H6 menunjukkan hasil  $H_0$  yang ditolak. Artinya pada *Efficiency, Memorability, dan Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Usability*. Serta secara bersama-sama semua variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel *Usability* aplikasi Akulaku sebagai aplikasi pinjaman *online*. Pada aplikasi Kredivo bahwa H1, H3, dan H5 menunjukkan hasil  $H_0$  yang diterima. Artinya hipotesis tersebut menunjukkan variabel *Learnability, Memorability, dan Satisfaction* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Usability*. Sedangkan H2, H4, dan H6 menunjukkan  $H_0$  yang ditolak. Artinya pada *Efficiency, Dependability*, berpengaruh signifikan terhadap *Usability*. Serta secara bersama-sama semua variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap *Usability* aplikasi Kredivo sebagai aplikasi pinjaman *online*. Kemudian dengan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) pada aplikasi Akulaku H2, H3, H4, dan H5 menunjukkan  $H_0$  yang diterima. Artinya pada *Efficiency, Perspicuity, Dependability, dan Stimulation* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Usability*. Sedangkan H1, H6, dan H7, menunjukkan  $H_0$  yang ditolak. Artinya *Learnability* dan *Novelty*, berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*. Serta secara bersama-sama semua variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* aplikasi Akulaku sebagai aplikasi pinjaman *online*. Pada aplikasi Kredivo bahwa H1, H2, H3, H4, H5, H6 menunjukkan  $H_0$  yang diterima. Artinya semua variabel bebas secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*. Namun untuk H7 menunjukkan  $H_0$  yang ditolak. Artinya jika secara bersama-sama semua variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* aplikasi Kredivo sebagai aplikasi pinjaman *online*.

### 3.5. Hasil Perhitungan System Usability Scale (SUS)

Tabel 9 Hasil Perhitungan System Usability Scale

N/ Responden	Aplikasi Yang Digunakan	Total skor SUS	Rata-rata skor SUS
70	Akulaku	4108	59
30	Kredivo	1680	56



Gambar 2 Perhitungan Skor SUS

Berdasarkan table 9 diatas menunjukkan hasil rekapitulasi perhitungan skor SUS aplikasi Akulaku dan Kredivo dengan rata-rata Skor SUS yang diperoleh dapat dijelaskan berdasarkan perhitungan pada gambar 2. Adapun penjelasan analisis perhitungan kuesioner *Usability Testing* dengan teknik kuesioner *System Usability Scale (SUS)* yaitu, dalam menentukan perhitungan rata-rata skor SUS pada aplikasi Akulaku dari 70 responden didapat jumlah nilai sebesar 4.108 kemudian dibagi 70 (jumlah responden) maka diperoleh nilai rata-rata sebesar 59, sedangkan untuk rata-rata skor SUS pada aplikasi Kredivo dari 30 responden didapat jumlah nilai sebesar 1.680 kemudian dibagi 30 (jumlah responden) maka diperoleh nilai rata-rata sebesar 56, Setelah mendapatkan hasil akhir penilaian responden maka selanjutnya menentukan *Grade* hasil penilaian dengan melihat perhitungan skor SUS seperti pada Gambar 2 yang menunjukkan bahwa interpretasi dari rata-rata skor SUS yang didapat terlihat bahwa kedua aplikasi pinjaman *online* sama-sama masih menempati level *Marginal-Low* pada sisi *Acceptability Ranges*, dengan *Grade Scales* aplikasi menempati *Grade F*. Sedangkan dari sisi *Adjective Rating*, hasil evaluasi aplikasi berada posisi “OK”.

### 3.6. Perhitungan User Experience Questionnaire

Berikut ini merupakan hasil perhitungan dengan *User Experience Questionnaire (UEQ)* pada aplikasi Akulaku dan Kredivo dengan nilai rata-rata berdasarkan keseluruhan pertanyaan yang telah dikelompokan berdasarkan skala dapat disajikan dalam bentuk tabel, ataupun grafik.

Tabel 10 Hasil Rata-Rata Berdasarkan Skala UEQ Aplikasi Akulaku

UEQ Scales (Mean and Variance)		
Daya tarik	0,910	1,73
Kejelasan	0,389	0,46
Efisiensi	0,450	0,67
Ketepatan	0,764	1,53
Stimulasi	0,743	1,73
Kebaruan	0,221	0,88

Sumber: olah data Penulis dengan UEQ Data Analys Tools

Tabel 10 Hasil Rata-Rata Berdasarkan Skala UEQ Aplikasi Kredivo

UEQ Scales (Mean and Variance)		
--------------------------------	--	--

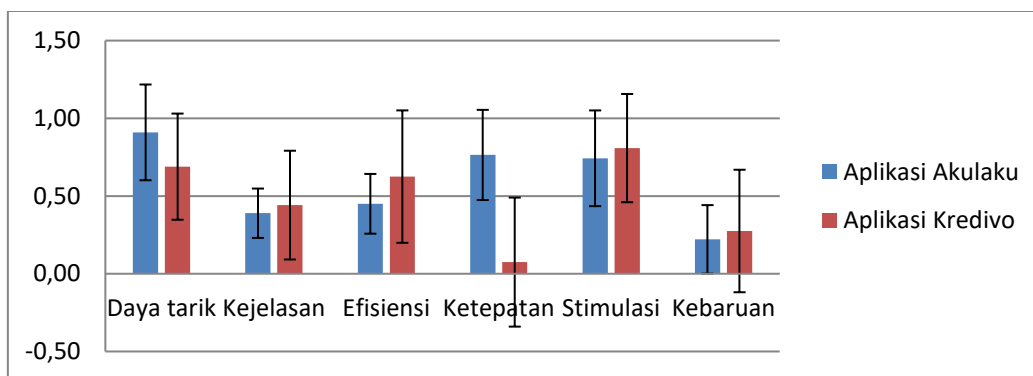
<b>Daya tarik</b>	0,689	0,91
<b>Kejelasan</b>	0,442	0,96
<b>Efisiensi</b>	0,625	1,42
<b>Ketepatan</b>	0,075	1,35
<b>Stimulasi</b>	0,808	0,95
<b>Kebaruan</b>	0,275	1,21

Sumber: olah data Penulis dengan UEQ Data Analys Tools

Adapun penjelasan untuk hasil perhitungan kuesioner UEQ pada aplikasi Akulaku dan Kredivo dengan nilai rata-rata berdasarkan keseluruhan pertanyaan yang telah dikelompokkan berdasarkan skala.

Terdapat ketentuan dalam menentukan hasil rata-rata yaitu, apabila nilai mean suatu item lebih besar dari 0.8, maka nilainya berada dalam kategori level positif yang ditandai anak panah berwarna hijau. Jika nilai rata-rata suatu item bernilai -0.8 sampai 0.8, maka nilainya berada dalam kategori level normal yg digambarkan dengan anak panah berwarna kuning. Dan apabila nilai mean berada dibawah -0,8 maka item berada dalam kategori level negatif yang ditandai anak panah berwarna merah (Kresnanto, et al., 2020).

### 3.7. Perbandingan Aplikasi Akulaku dan Kredivo



Sumber: olah data Penulis dengan UEQ Analysis Tools

Gambar 3 Grafik Perbandingan Aplikasi Akulaku dan Kredivo

Pada gambar 3 merupakan bar hasil perbandingan antara aplikasi Akulaku (bar warna biru) dan kredivo (bar warna merah). Hal tersebut merupakan perbandingan hasil dari 6 skala yang ada pada kuesioner UEQ. Untuk Daya Tarik (*Attractiveness*) pada aplikasi Akulaku dengan nilai 0,91 dan pada Kredivo dengan nilai 0,69, dengan hasil pada aplikasi Akulaku lebih tinggi dibandingkan aplikasi Kredivo. Untuk Kejelasan (*Perspicuity*) pada aplikasi Akulaku dengan nilai 0,39 dan pada aplikasi Kredivo dengan nilai 0,44, dengan hasil pada aplikasi Kredivo lebih tinggi dibandingkan aplikasi Akulaku. Untuk Efisiensi (*Efficiency*) pada aplikasi Akulaku dengan nilai 0,45 dan pada aplikasi Kredivo dengan nilai 0,63, dengan hasil pada aplikasi Kredivo lebih tinggi dibandingkan aplikasi Akulaku, untuk Ketepatan (*Dependability*) pada aplikasi Akulaku dengan nilai 0,76 dan pada Kredivo dengan nilai 0,08, dengan hasil pada aplikasi Akulaku lebih tinggi dibandingkan aplikasi Kredivo. Untuk Stimulasi (*Stimulation*) pada aplikasi Akulaku dengan nilai 0,74 dan pada aplikasi Kredivo dengan nilai 0,81, dengan hasil pada aplikasi Kredivo lebih tinggi dibandingkan aplikasi Akulaku dan untuk Kebaruan (*Novelty*) pada aplikasi Akulaku dengan nilai 0,22 dan pada aplikasi Kredivo dengan nilai 0,28, dengan hasil pada aplikasi Kredivo lebih tinggi dibandingkan aplikasi Akulaku.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari Analisis Pengalaman Pengguna aplikasi pinjaman *online* (Akulaku dan Kredivo) menggunakan Metode *Usability Testing* dan *User Experience Questionnaire* (UEQ) maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil perbandingan aplikasi pinjaman *online* khususnya aplikasi Akulaku dan Kredivo dari aspek Kegunaan (*Usability*) berdasarkan uji hipotesis dengan perhitungan program SPSS diperoleh hasil untuk aplikasi Akulaku bahwa Kebergunaan aplikasi Akulaku sebagai aplikasi pinjaman *online* hanya dipengaruhi oleh variabel *Efficiency*, *Memorability* dan *Satisfaction*. Sedangkan untuk aplikasi Kredivo diperoleh hasil bahwa kebergunaan aplikasi Kredivo sebagai aplikasi pinjaman *online* hanya dipengaruhi oleh variabel *Efficiency*, dan *Errors*. Hal ini menunjukkan pada aspek Kegunaan (*Usability*) bahwa persepsi responden lebih tinggi untuk aplikasi Akulaku dibandingkan Kredivo karena lebih unggul 3 skala pengukuran yang berpengaruh signifikan.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan ketentuan SUS didapat rata-rata skor sebesar 59 untuk aplikasi Akulaku dan rata-rata skor 56 untuk Kredivo sehingga untuk skor yang didapat pada aplikasi Akulaku lebih tinggi dibandingkan Kredivo. Untuk rata-rata skor yang diperoleh kedua aplikasi tersebut berada pada tingkat *Marginal-Low* yang menunjukkan kebergunaan dan penerimaan aplikasi. Penempatan level tersebut menunjukkan bahwa secara sepenuhnya belum diterima dengan baik sebagai aplikasi pinjaman *online*. Meskipun kedua aplikasi pinjaman *online* tersebut telah tersebar luas dimasyarakat namun adanya rasa kurang puas dan penerimaan aplikasi yang kurang baik dipengaruhi oleh hasil perhitungan tanggapan dari responden yang dibawah rata-rata karena kurangnya pemahaman mengenai skala penilaian yang diberikan kepada responden, serta adanya perbedaan pendapat dari setiap individu dalam menggunakan atau memahami setiap proses yang ada pada aplikasi Akulaku dan Kredivo.

2. Hasil tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi pinjaman *online* khususnya aplikasi Akulaku dan Kredivo dari aspek pengalaman pengguna berdasarkan uji hipotesis dengan perhitungan program SPSS diperoleh hasil untuk aplikasi Akulaku bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi Akulaku sebagai aplikasi pinjaman *online* hanya dipengaruhi oleh variabel *Attractiveness* dan *Novelty*. Sedangkan untuk aplikasi Kredivo bahwa tingkat Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) aplikasi Kredivo sebagai aplikasi pinjaman *online* tidak dipengaruhi oleh semua variabel dari skala pengukuran UEQ. Hal ini menunjukkan persepsi responden lebih tinggi untuk aplikasi Akulaku dibandingkan Kredivo, karena lebih unggul 2 skala pengukuran yang berpengaruh signifikan.

Berdasarkan hasil pengujian dengan kuesioner UEQ menunjukkan nilai keberhasilan yang cukup dimana responden yang sudah pernah menggunakan salah satu dari kedua aplikasi pinjaman *online* dapat memberikan penilaian berada pada level normal terhadap kedua aplikasi yang diuji. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata yang didapat oleh kedua aplikasi pada skala kuesioner UEQ yang mencapai nilai berada diantara -0,8 sampai 0,8, selain itu terdapat skala yang melebihi nilai 0,8 dimana angka tersebut merupakan batas nilai yang masih dalam kategori normal dan positif dalam kuesioner UEQ. Untuk hasil perbandingan kedua aplikasi dari 6 skala dengan UEQ Data Analys Tools yang dinilai, pada aplikasi Akulaku dengan hasil skala *Attractiveness*, *Perspicuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation* dan *Novelty*. Memiliki nilai dengan rata-rata (0,91, 0,39, 0,45, 0,76, 0,74, dan 0,22), Sedangkan aplikasi Kredivo dengan hasil skala *Attractiveness*, *Perspicuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation* dan *Novelty*. Memiliki nilai dengan rata-rata (0,69, 0,44, 0,62, 0,07, 0,81, dan 0,27). Berdasarkan hasil dari penilaian tersebut dapat dikatakan

bahwa responden merasa cukup puas dengan aplikasi pinjaman *online* yang digunakan karena hasil rata-rata nilai yang diperoleh berada dalam kategori normal dan aplikasi Akulaku lebih unggul karena terdapat 1 skala yang memperoleh kategori Positif dengan memiliki nilai 0,91 yang melebihi nilai batasan level normal 0,8.

## 5. SARAN

Berdasarkan hasil yang telah dipaparkan adapun saran yang dapat diambil sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya agar mendapat hasil perbaikan yang lebih baik lagi adalah:

1. Bagi peneliti selanjutnya perlu dilakukan identifikasi ulang mengenai pengukuran aplikasi pinjaman *online* dengan metode yang berbeda misalnya dengan menggunakan pendekatan *Use Questionnaire* dalam mengukur tingkat kegunaan dan menggunakan *Framework Happiness, Engagement, Adoption, Retention, dan Task Success* (HEART) dalam mengukur tingkat pengalaman pengguna, agar diketahui hasil perbandingan yang diperoleh dari setiap metode yang digunakan
2. Penyusunan kuesioner sebaiknya dibuat dengan kalimat yang mudah dimengerti serta memberikan penjelasan terlebih dahulu mengenai metode kuesioner yang digunakan agar responden mengerti bagaimana konsep dari kuesioner yang diberikan. Selain itu memperluas penyebaran kuesioner misalnya penyebaran dilakukan terhadap konsumen yang berada di sekitaran wilayah Jawa Barat.

## REFERENCES

- [1] Adinegoro, A. L. T., Rokhmawati, R. I., & Az-Zahra, H. M. (2018). Analisis Pengalaman Pengguna pada Website E-commerce Dengan Menggunakan Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi pada Lazada.co.id, Blibli.com dan JD.id). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(11), 5862–5870. Retrieved from <http://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/3439>
- [2] Grace, D. (2017). Analisis Pengaruh Automatic Teller Machine Dan Short Message Service Banking Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Elektronik Sistem Informasi Dan Komputer*, 3(1), 39–50.
- [3] Hutasoit, P. L., Sinaga, C., Marbun, R., Sembiring, S. A. T., Sinaga, J. B. L. A., & Al., E. (2019). Pengaruh Net Profit Margin, Non Performing Loan Dan Capital Adequacy Ratio Terhadap Harga Saham Pada Perusahaan Perbankan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2014-2017. *Jurnal AKSARA Public*, 3(2), 120–133.
- [4] Ihya, dimas, I., Ulumuddin, & Sulistiyawati, puri. (2021). Analisis Pengalaman Pengguna pada Website Program Studi Desain Komunikasi Visual Universitas Dian Nuswantoro. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi*, 7, 35–44.
- [5] Khasan, N., W A, B. S., & Fatta, H. Al. (2016). Analisis Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Dalam Perspektif Human Computer Interaction ( Studi Kasus Dinas Pendidikan Kabupaten Brebes ). *Telematika*, 9(2), 37. <https://doi.org/10.35671/telematika.v9i2.454>
- [6] Kresnanto, M. A., Hanggara, B. T., & Prakoso, B. S. (2020). Analisis Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Mobile Booking Hotel dengan menggunakan Metode User Experience Questionnaire ( UEQ ) ( Studi pada RedDoorz dan Airy ). 4(10), 3637–3646.
- [7] Kusumah, E. P. (2018). Technology Acceptance Model (TAM) of Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) Applications. *Integrated Journal of Business and Economics*, 2(1), 1. <https://doi.org/10.33019/ijbe.v2i1.47>
- [8] Rismayadi, A. A., Dewi, D. K., & Anshori, I. F. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna ShopeePAYlater Menggunakan Model Delone & Mclean. *Jurnal Responsif*, 2(2), 191–197.
- [9] Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)* (Cetakan ke; Sutopo, ed.). Yogyakarta: ALFABETA CV.

- [10] Wahyuni, R. A. E., & Turisno, B. E. (2019). Praktik Finansial Teknologi Ilegal Dalam Bentuk Pinjaman Online Ditinjau Dari Etika Bisnis. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 1(3), 379–391. <https://doi.org/10.14710/jphi.v1i3.379-391>.