

ABSTRAK

EVALUASI *USABILITY* PADA APLIKASI DOMPET DIGITAL OVO MENGUNAKAN METODE *SYSTEM USABILITY SCALE* (SUS)

Oleh

Hillal Al Rosyid

18102016

Di Era globalisasi saat ini teknologi informasi berkembang dengan sangat pesat. *Fintech* juga banyak digunakan khususnya aplikasi OVO yang sangat berperan penting dalam mengurangi jumlah penyebaran virus COVID-19 karena kita tidak bersentuhan fisik secara langsung. Berdasarkan riset Neurosensum (2021) tentang penggunaan *e-wallet*, menyebutkan bahwa OVO menempati posisi tertinggi ke 2 pada penetrasi pasar. Disisi lain, OVO justru mendapatkan *rating* terendah pada *Google Playstore* sebanyak 4,0 dibandingkan dengan aplikasi *fintech* lain. Berdasarkan data dari *review* para pengguna OVO di *Google Playstore*, OVO mengalami penurunan *rating* dikarenakan para pengguna yang seringkali mengalami *error* dan berbagai masalah. Masalah yang dihadapi pengguna OVO berupa aplikasi yang sering sulit diakses, limit transaksi, batasan fitur, dan kinerja yang lambat. Keluhan yang disampaikan oleh pengguna OVO cenderung mengarah pada tingkat layanan dan sistem pada aplikasi OVO. Padahal semakin tinggi tingkat kegunaan layanan yang diberikan akan mempengaruhi tingkat penerimaan pengguna secara signifikan. Pada penelitian ini di lakukan evaluasi menggunakan metode SUS yaitu untuk mengukur tingkat kegunaan aplikasi di sisi pengguna agar aplikasi dapat bermanfaat dan dapat mengatasi kebutuhan pengguna dengan baik. Dan berdasarkan pengujian data yang sudah diolah didapatkan nilai rata-rata *usability* OVO memperoleh skor 69,23. Skor tersebut menunjukkan bahwa OVO memiliki tingkat *usability* sudah dalam kategori OK dimana rata-rata nilai *usability* OVO adalah lebih dari atau sama dengan 68 yang artinya secara umum masih bisa diterima, namun dengan beberapa perbaikan seperti perbaikan fitur, stabilitas, dan *user interface* agar level *usability* dapat meningkat.

Kata kunci : Evaluasi, *Usability*, *System Usability Scale*, *Financial Technology*.