

**ANALISIS PERBANDINGAN USABILITY APLIKASI SHOPEEPAY
DAN GOPAY MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY
SCALE DAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE-S**

SKRIPSI

Oleh:

**NURUL ANNISA
192113009
RIRIN FLORA SIMAMORA
211121223**



**PROGRAM STUDI S-1 / SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2026**

**COMPARATIVE ANALYSIS OF THE USABILITY OF THE
SHOPEEPAY AND GOPAY APPLICATIONS USING THE SYSTEM
USABILITY SCALE AND USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE-S
METHOD**

UNDERGRADUATE THESIS

By:

NURUL ANNISA

192113009

RIRIN FLORA SIMAMORA

211121223



**UNDERGRADUATE PROGRAM OF / SISTEM INFORMATION
FACULTY OF INFORMATICS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN**

LEMBARAN PENGESAHAN

LEMBARAN PENGESAHAN

ANALISIS PERBANDINGAN USABILITY APLIKASI SHOPEEPAY DAN GOPAY MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE DAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE-S

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana
Program Studi S-1 Sistem Informasi

Oleh:

NURUL ANNISA
192113009
RIRIN FLORA SIMAMORA
211121223

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,

Fandi Halim S.Kom., M.Sc

Dosen Pembimbing II,

Joy Nasten Sinaga S.Kom., M.Kom

Medan, 29 Juli 2026

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
S-1 Sistem Informasi



Tri Wulandari Ginting S.Kom., M.Kom

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Sistem Informasi Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Nurul Annisa

NIM : 192113009

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Analisis Perbandingan Usability Aplikasi ShopeePay dan GoPay Menggunakan metode System Usability Scale dan User Experience Questionnaire-S

Tempat Penelitian : -

Alamat Tempat Penelitian : -

No. Telp. Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya kerja tim dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 01 Juli 2026

Saya yang membuat pernyataan,



Nurul Annisa
192113009

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Sistem Informasi Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Ririn Flora Simamora

NIM : 211121223

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Analisis Perbandingan Usability Aplikasi ShopeePay dan GoPay Menggunakan metode System Usability Scale dan User Experience Questionnaire-S

Tempat Penelitian : -

Alamat Tempat Penelitian : -

No. Telp. Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya kerja tim dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 01 Juli 2026

Saya yang membuat pernyataan,



Ririn Flora Simamora
211121223

ANALISIS PERBANDINGAN USABILITY APLIKASI SHOPEEPAY DAN GOPAY MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE DAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE-S

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur, menganalisis, dan membandingkan tingkat usability serta pengalaman pengguna (user experience) pada aplikasi ShopeePay dan GoPay menggunakan metode System Usability Scale (SUS) dan User Experience Questionnaire-Short (UEQ-S). Data diperoleh dari penyebaran kuesioner dengan jumlah sampel minimal 399 responden, sedangkan jumlah responden yang berhasil diperoleh sebanyak 429 responden pengguna aktif dari kedua aplikasi di Provinsi Sumatera Utara. Hasil pengukuran SUS menunjukkan nilai rata-rata 59,33 untuk ShopeePay dan 65,84 untuk GoPay, yang menempatkan keduanya pada kategori Marginal (Grade D, Adjective Rating "OK"). Artinya, fungsi dasar aplikasi sudah berjalan cukup baik, namun tingkat usability-nya masih berada di bawah rata-rata standar yang baik sehingga memerlukan perbaikan pada aspek kemudahan dan efisiensi transaksi. Sementara itu, hasil evaluasi UEQ-S menunjukkan bahwa kedua aplikasi memberikan pengalaman pengguna yang sangat baik, dengan skor rata-rata di atas 4,0 pada dimensi Overall, Pragmatic Quality, dan Hedonic Quality. Walaupun GoPay memperoleh nilai rata-rata yang sedikit lebih tinggi daripada ShopeePay, disimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan secara statistik pada usability dan user experience antara kedua aplikasi dompet digital tersebut.

Kata kunci: *Usability, User Experience, ShopeePay, GoPay, SUS, UEQ-S.*

Abstract

This study aims to measure, analyze, and compare the usability and user experience of the ShopeePay and GoPay applications using the System Usability Scale (SUS) and User Experience Questionnaire-Short (UEQ-S) methods. Data were collected through a questionnaire survey. The minimum required sample size was 399 respondents, while a total of 429 active users of both applications in North Sumatra Province participated in the study. The SUS results showed an average score of 59.33 for ShopeePay and 65.84 for GoPay, placing both applications in the Marginal category (Grade D, Adjective Rating: "OK"). These findings indicate that the core functionalities of both applications perform adequately; however, their usability levels remain below the generally accepted standard, suggesting the need for improvements in ease of use and transaction efficiency. Meanwhile, the UEQ-S evaluation revealed that both applications provide a very good user experience, with average scores above 4.0 across the Overall, Pragmatic Quality, and Hedonic Quality dimensions. Although GoPay achieved a slightly higher average score than ShopeePay, the statistical analysis indicated that there was no significant difference in usability or user experience between the two digital wallet applications.

Keywords: *Usability, User Experience, ShopeePay, GoPay, SUS, UEQ-S*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan yang Maha Esa, karena atas segala rahmat dan karunia-nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Universitas Mikroskil.

Karena kami telah menyelesaikan perkuliahan dari awal masuk kuliah hingga menyelesaikan tugas Skripsi / Akhir.

Ucapan terima kasih kepada Dosen Pembimbing I dan Dosen Pembimbing II yang telah membantu kami dalam menyelesaikan tugas Skripsi / Akhir kami sampai selesai, dengan sepenuh hati dan telah meluangkan waktu-nya untuk membimbing kami.

1. Bapak Fandi Halim S.Kom., M.Sc., selaku Dosen Pembimbing I.
2. Bapak Joy Nasten Sinaga, S.Kom., M.Kom. , selaku Dosen Pembimbing II.
3. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc., Ph.D. , selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Bapak Sunaryo Winardi, S.Kom., M.T. , selaku Dekan Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
5. Ibu Tri Wulandari Ginting, S.Kom., M.Kom, selaku Ketua Program Studi S-1 Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
6. Khusus kepada kedua orang tua Penulis I , Rita Suharti & Zainuddin beserta Keluarga saya yang telah mendidik, membiayakan serta Doa selama menempuh Pendidikan hingga penyelesaian penyusunan skripsi ini.
7. Khusus kepada kedua orang tua Penulis II, Dormauli Habeahan & Rotua Simamora beserta Keluarga saya yang telah mendidik, membiayakan serta Doa selama menempuh Pendidikan hingga penyelesaian penyusunan skripsi ini.
8. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran, kritik, serta masukan yang dapat membangun dari berbagai pihak. Akhir kata penulis mohon maaf jika terdapat kesalahan dalam penulisan skripsi ini.

Medan, Juli 2026

Penulis,

DAFTAR ISI

LEMBARAN PENGESAHAN	3
Abstrak	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABLE.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Interaksi Manusia dan Komputer	7
2.2 <i>User Interface</i>	8
2.3 <i>Usability</i>	9
2.4 <i>User Experience</i>	10
2.5 <i>System Usability Scale</i> (SUS).....	12
2.6 <i>User Experience Questionnaire-Short</i> (UEQ-S)	14
2.7 Teknik pengambilan sampel	15
2.8 Slovin.....	16
2.9 <i>Financial Technology</i> (FinTech).....	18
2.10 Penelitian terdahulu	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Objek penelitian.....	21
3.1.1 Objek Penelitian Pertama ShopeePay.....	21
3.1.2 Objek Penelitian Kedua GoPay	27
3.2 Rancangan Penelitian	37
3.3 Metode Analisis Data	42
3.3.1 Metode Penelitian <i>System Usability Scale</i> (SUS).....	43

3.3.2 Metode <i>User Experience Questionnaire</i> dan <i>System Usability Scale</i>	44
3.3.3 Tahapan Penelitian.....	44
3.3.4 Menyusun Kuesioner.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Hasil.....	52
4.1.1 Hasil responden ShopeePay	52
4.1.2 Hasil responden GoPay	54
4.2 Analisis Hasil ShopeePay dan GoPay	55
4.2.1 Hasil Perhitungan Dengan Metode SUS	56
4.2.2 Hasil Perhitungan dengan Metode UEQ-S Data Analysis Tool	68
4.3 <i>User Experience Questionnaire Compare Product</i>	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	86
5.1 Kesimpulan.....	86
5.2 Saran	87
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN.....	91
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	97

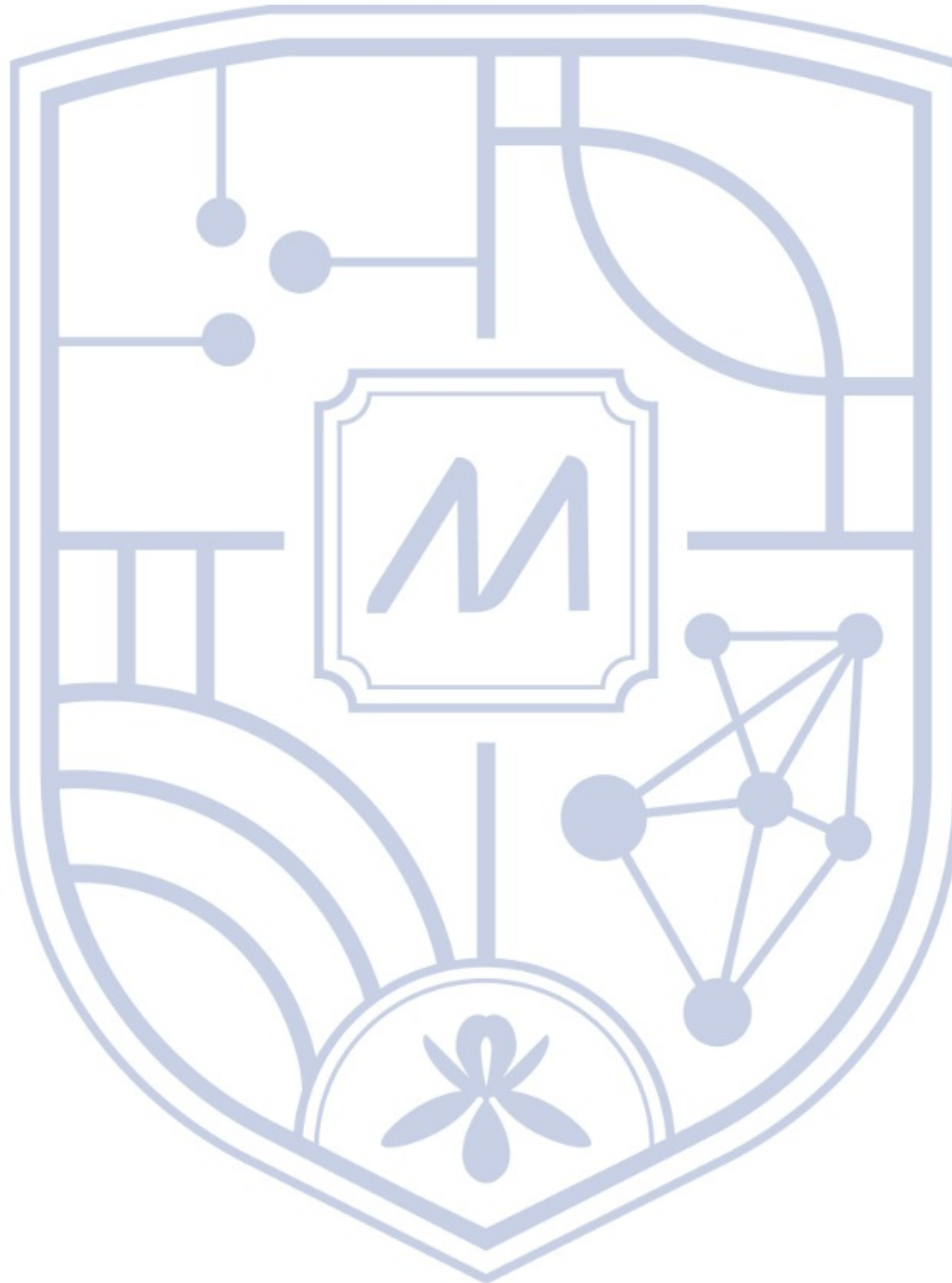
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skala interpretasi Hasil Skor SUS	14
Gambar 2.2 Contoh Template Pertanyaan UEQ-S	15
Gambar 2.3 proses pengumpulan data UEQ-S	15
Gambar 3.1 Tampilan Login Aplikasi ShopeePay.....	22
Gambar 3.2 Tampilan Beranda Aplikasi.....	23
Gambar 3.3 Tampilan Isi Saldo ShopeePay	23
Gambar 3.4 Tampilan Fitur Tarik Tunai	24
Gambar 3.5 Tampilan Fitur Kirim Uang	25
Gambar 3.6 Tampilan Keuangan Aplikasi ShopeePay	26
Gambar 3.7 Tampilan fitur QRIS	26
Gambar 3.8 Tampilan fitur ShopeeFood	27
Gambar 3.9 Tampilan Login Aplikasi GoPay.....	28
Gambar 3.10 Tampilan Awal Aplikasi GoPay	28
Gambar 3.11 Tampilan Metode Top-Up	29
Gambar 3.12 Tampilan Pengisian Saldo Secara Tunai.....	30
Gambar 3.13 Tampilan Metode Pengisian Saldo melalui Bank	31
Gambar 3.14 Tampilan Metode Tarik Tunai.....	32
Gambar 3.15 Tampilan GoPay Asuransi	33
Gambar 3.16 Tampilan Laporan Catat Pengeluaran.....	33
Gambar 3.17 Tampilan Pembayaran.....	34
Gambar 3.18 Tampilan Isi Ulang.....	34
Gambar 3.19 Tampilan Tagihan Rumah Tangga	35
Gambar 3.20 Tampilan Komunikasi.....	36
Gambar 3.21 Tampilan Fitur Cicilan dan Kredit	36
Gambar 3.22 Tahapan Penelitian.....	38
Gambar 3.23 isi data diri kuesioner.....	45
Gambar 3.24 Verifikasi Penggunaan Aplikasi ShopeePay dan GoPay	46
Gambar 3.25 Tampilan Awal Data Analysis Tool.....	47
Gambar 3.26 Tampilan Sheet <i>Data_Items</i>	48
Gambar 3.27 Tampilan Tabel Scale Means per Participant.....	48
Gambar 3.28 Tampilan Sheet <i>Data_Importance</i>	49
Gambar 3.29 Tampilan Tabel Relative Importance Ratings.....	49
Gambar 3.30 Tampilan Sheet Means.....	50
Gambar 3.31 Tampilan Sheet <i>Consistency</i>	50
Gambar 3.32 Tampilan Sheet KPI.....	51
Gambar 3.33 Tampilan Sheet Graphics	51
Gambar 4.1 Persentase Pengguna dan Bukan Pengguna Aplikasi ShopeePay.....	52
Gambar 4.2 Usia Pengguna ShopeePay dan GoPay	53
Gambar 4.3 Jenis Kelamin Pengguna ShopeePay dan GoPay	54
Gambar 4.4 Persentase Pengguna dan Bukan Pengguna Aplikasi GoPay	54

Gambar 4.5 Skala Pengukuran SUS	55
Gambar 4.6 Skala Pengukuran UEQ-S.....	56
Gambar 4.7 <i>Variable View</i> SPSS	57
Gambar 4.8 Potongan <i>Data View</i> SPSS.....	58
Gambar 4.9 Cek <i>Reliability Analysis</i>	59
Gambar 4.10 Hasil Uji Reliabilitas <i>Case Processing Summary</i>	60
Gambar 4.11 Hasil Uji Reliability Statistics.....	60
Gambar 4.12 Hasil Uji Reliabilitas <i>Item-Total Statistics</i>	61
Gambar 4.13 Hasil Hitung Skor SUS ShopeePay	61
Gambar 4.14 Rentang Nilai Skor SUS	62
Gambar 4.15 <i>Variable View</i> SPSS	63
Gambar 4.16 Potongan <i>Data View</i> SPSS.....	64
Gambar 4.17 Cek <i>Reliability Analysis</i>	65
Gambar 4.18 Hasil Uji Reliabilitas <i>Case Processing Summary</i>	65
Gambar 4.19 Hasil Uji Reliabilitas <i>Statistics</i>	66
Gambar 4.20 Hasil Uji Reliabilitas <i>Item-Total Statistics</i>	66
Gambar 4.21 Hasil Hitung Skor SUS	67
Gambar 4.22 Rentang Nilai Skor SUS	67
Gambar 4.23 <i>Sheet Data</i>	69
Gambar 4.24 <i>Sheet Inconsistencies</i>	69
Gambar 4.25 <i>Scale Consistency</i>	70
Gambar 4.26 <i>Confidence Intervals</i> per-item	71
Gambar 4.27 <i>Confidence Intervals</i> per-skala	72
Gambar 4.28 <i>Result</i> Pengukuran Kuesioner.....	72
Gambar 4.29 <i>Benchmark</i> Pengukuran	73
Gambar 4.30 Grafik rata-rata <i>Benchmark</i>	74
Gambar 4.31 <i>Sheet Data</i>	76
Gambar 4.32 <i>Sheet Inconsistencies</i>	76
Gambar 4.33 <i>Scale Consistency</i>	77
Gambar 4.34 <i>Confidence Intervals</i>	77
Gambar 4.35 <i>Benchmark</i> Pengukuran	79
Gambar 4.36 Grafik Rata-Rata <i>Benchmark</i>	80
Gambar 4.37 Hasil data <i>Scale Means</i>	82
Gambar 4.38 Hasil analisis T-Test.....	84

DAFTAR TABLE

Tabel 2.1 Pertanyaan SUS	13
Tabel 2.2 Skala Likert SUS.....	13
Tabel 3.1 Daftar Pertanyaan Kuesioner.....	39
Tabel 4.1 <i>Mean Confidence Interval</i>	78
Tabel 4.2 <i>Mean Result</i>	78
Tabel 4.3 <i>Mean Benchmark</i>	79



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Judul Skripsi Kuesioner dan Perkenalan Peneliti	91
Lampiran 2. Pertanyaan data diri responden	92
Lampiran 3. Pertanyaan untuk pengguna aplikasi ShopeePay dan GoPay	92
Lampiran 4 Pertanyaan Kuesioner System Usability Scale (SUS) pada ShopeePay dan GoPay	93
Lampiran 5 Pertanyaan Kuesioner System Usability Scale (SUS) pada ShopeePay dan GoPay	93
Lampiran 6 Pertanyaan Kuesioner System Usability Scale (SUS) pada ShopeePay dan GoPay	94
Lampiran 7 Pertanyaan Kuesioner System Usability Scale (SUS) pada ShopeePay dan GoPay	94
Lampiran 8. Pertanyaan Kuesioner User Experience Questionnaire-Short (UEQ-S) pada ShopeePay dan GoPay.....	95
Lampiran 9. Pertanyaan Kuesioner User Experience Questionnaire-Short (UEQ-S) pada ShopeePay dan GoPay.....	95
Lampiran 10. Pertanyaan Kuesioner User Experience Questionnaire-Short (UEQ-S) pada ShopeePay dan GoPay.....	96