

Analisis Usability Menggunakan Post Study System Usability Questionnaire (PSSUQ) dan Retrospective Think Aloud (RTA) Pada Aplikasi Pegadaian Digital

Jessica Tania Koentjoro¹, I Nyoman Purnama², Ni Made Estiyanti³

^{1,3}Program Studi Sistem Informasi Akuntansi, Universitas Primakara

²Program Studi Sistem Informasi, Universitas Primakara

^{1,2,3}Jl. Tukad Badung No. 135, Renon -Denpasar

Email: jessicatania12@gmail.com¹, purnama@primakara.ac.id², estiyanti@primakara.ac.id³

Abstract

This study aims to measure and determine the results of user satisfaction of the Pegadaian Digital Application with the Post Study System Usability Questionnaire (PSSUQ) and Retrospective Think Aloud (RTA) methods. Data collection was carried out by questionnaires and interviews with Tabungan Emas users on the Pegadaian Digital application in Denpasar city. The number of samples of this study was for a questionnaire of 120 respondents with data analysis techniques using the PSSUQ method and for task scenarios of 10 respondents with data analysis techniques using the RTA method, sampling in this study used area sampling and purposive sampling techniques. The results of this study with the Post Study System Usability Questionnaire (PSSUQ) method showed that in the categories of SysUSE (2.99), InfoQual (2.98), InterQual (3.13), Overall (3.01) and with the Retrospective Think Aloud (RTA) method that out of 10 respondents, 4 respondents experienced problems in carrying out tasks. The conclusion of this study is that based on the Post Study System Usability Questionnaire (PSSUQ) and Retrospective Think Aloud (RTA) methods, users are quite satisfied with the Tabungan Emas feature on the Pegadaian Digital Application.

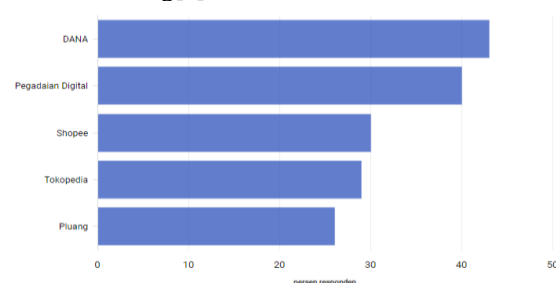
Keywords: Financial technology, Satisfaction, Post Study System Usability Questionnaire (PSSUQ), Retrospective Think Aloud (RTA).

I. PENDAHULUAN

PT. Pegadaian adalah salah satu perusahaan yang menjalankan bisnisnya dalam bidang jasa gadai, dengan melakukan transformasi digital melalui strategi *G-55Star Generation* dalam upaya menjadi *financial company* pada usia ke 117 dengan meluncurkan Pegadaian Digital service (PDS) salah satu layanan Pegadaian berupa aplikasi yang membantu pengguna melakukan berbagai transaksi Pegadaian dengan fitur yang telah disediakan pada Aplikasi. [1]. Pegadaian digital menawarkan beberapa keunggulan seperti nasabah dapat bertransaksi dimanapun sehingga lebih praktis tanpa perlu antri, Pegadaian Digital juga telah memiliki jaminan keamanan karena telah terdaftar dan diawasi oleh OJK (Otoritas Jasa Keuangan). Pegadaian menawarkan beberapa fitur yang dapat digunakan oleh nasabah seperti investasi emas, gadai, pembayaran gadai atau angsuran hingga *Top Up e-wallet* [2].

Pada Juli 2020 menurut hasil survei platform investasi emas terpopuler di Indonesia yang dilakukan oleh Lembaga Jajak Pendapat (JakPat), sebanyak 43% Responden memilih DANA Emas Untuk berinvestasi emas, kemudian 40% memilih Pegadaian Digital, 30%

memilih Shopee, 29% Tokopedia Emas dan 26% memilih Pluang[3].



Gambar 1. Data Platform Investasi Emas Digital Terpopuler Di Indonesia

Penggunaan Pegadaian Digital Service (PDS) terus mengalami peningkatan pada tahun 2021 dibandingkan tahun 2020, Direktur Utama Pegadaian Kuswiyoto mengatakan bahwa pada tahun 2021 naik 49,2% *year-on-year* (YoY) menjadi 5,09 juta transaksi. Nilai transaksi pada tahun 2021 mencapai 6,91 triliun dibandingkan dengan 2020 sebesar 5,09 triliun atau tumbuh 35,7% [4].

Peneliti juga telah melakukan wawancara langsung sebagai studi awal dengan beberapa pengguna aplikasi Pegadaian Digital untuk mengetahui fitur apa yang sering digunakan dan berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa fitur tabungan emas adalah fitur yang sering digunakan oleh pengguna aplikasi Pegadaian Digital. Fitur tabungan emas merupakan salah satu fitur yang berfungsi untuk menabung atau berinvestasi emas dan juga dapat menjual emas secara digital.

Walau banyak pengguna yang memilih Pegadaian Digital sebagai platform emas terpopuler, namun pada platform pengunduhan aplikasi yaitu *Google Play Store* dan *App Store*, menunjukkan bahwa masih banyak pengguna dari aplikasi Pegadaian Digital yang mengeluhkan aplikasi Pegadaian Digital terutama pada fitur tabungan emas, seperti saldo yang telat masuk, jumlah gram emas yang tidak berubah, sulit untuk jual emas, dan masih sering terkendala saat *Top Up* tabungan emas.

Pada platform *Google Play Store* ini, Pegadaian Digital memperoleh rating 3,3 dengan 51 ribu ulasan dan untuk platform *App Store* memperoleh rating 2,6. Berikut ada beberapa ulasan dari pengguna Pegadaian Digital yang diambil dari Platform *Google Play Store* dan *App Store*.



Gambar 2. Ulasan pengguna pada google playstore



Gambar 3. Ulasan pengguna app store

Keluhan lain juga didapat dari salah satu media berita yaitu *Mediakonsumen*, di dalam media ini salah

satu pengguna aplikasi Pegadaian Digital mengeluhkan bahwa *TopUp G-Cash* untuk membayar tebus gadai bermasalah. Pengguna telah melaporkan ke *Customer Service (CS)*, namun saldo belum kunjung masuk. Adanya permasalahan ini mengakibatkan bunga pembayaran tebus gadai pengguna meningkat [5].

Keluhan-keluhan yang telah disampaikan oleh pengguna Pegadaian Digital cenderung mengarah pada *usability* dan *User experience* pada aplikasi Pegadaian Digital. *Usability* dan *User experience* berada di dalam cakupan yang sama namun mempunyai arti yang berbeda, *user experience* menjelaskan perasaan dari pengguna saat mereka menggunakan produk atau sistem, sedangkan *usability* fokus pada *user friendliness* dan efisiensi antar muka sistem tersebut [6].

II. LANDASAN TEORI

A. Financial Technology

Financial Technology atau disingkat dengan *Fintech* adalah inovasi teknologi dibidang jasa keuangan yang dapat membantu mempertajam penggunaan teknologi, mengubah bahkan mempercepat mulai dari metode pembayaran, transfer, pinjaman, pengumpulan dana, hingga pengelolaan aset dan berbagai aspek pelayanan keuangan lainnya. Di Indonesia sendiri ada beberapa jenis *fintech* yaitu antara lain [7] :

1. Manajemen Risiko Investasi adalah jenis *fintech* yang berguna dalam memantau kondisi keuangan dan melakukan perencanaan terkait dengan keuangan secara mudah dan praktis.
2. *Payment, Clearing, and Settlement*, adalah *fintech* yang menyediakan layanan *payment gateway* atau *e-wallet* yang masuk dalam kategori *payment, clearing and settlement*, Seperti Gopay, OVO, DANA, LinkAja dll.
3. *Peer-To-Peer (P2P) Lending* dan *Crowdfunding* adalah salah jenis *fintech* yang disebut dengan *marketplace financial*, karena *fintech* ini dapat mempertemukan pihak yang membutuhkan dana dengan pihak yang memberikan dana sebagai modal atau investasi.

Market Aggregator, jenis *fintech* ini merupakan portal yang mengumpulkan beragam informasi seperti keuangan, kartu kredit dan investasi

B. Usability Testing

Usability Testing adalah salah satu cara untuk mengetahui apakah user dapat dengan mudah menggunakan aplikasi, seberapa efisien dan efektif sebuah aplikasi dapat membantu user mencapai tujuannya dan apakah user puas dengan aplikasi yang digunakan [8]. *Usability Testing* perlu dilakukan untuk mengetahui lebih dulu kemungkinan kendala pengguna aplikasi yang akan dihadapi oleh pengguna.

C. User Experience

User Experience (UX) adalah pengalaman pengguna yang tercipta setelah pengguna

menggunakan suatu produk dalam dunia nyata. Interaksi pengguna dalam tampilan antarmuka sistem akan memunculkan sebuah penilaian berdasarkan pengalaman pengguna. *User Experience* merupakan keseluruhan proses yang dilewati oleh pengguna saat berinteraksi dengan sistem jadi *user experience* bukan hanya tampilan grafis suatu tampilan antarmuka saja [9]

D. RETROSPECTIVE THINK ALOUD

Think Aloud merupakan sebuah metode yang digunakan untuk menguji sebuah sistem yang melibatkan pengguna atau *user* dengan cara verbalisasi secara berkelanjutan atau terus menerus pada apa yang pengguna rasakan dan pikirkan saat menggunakan sistem. *Think Aloud* memiliki 2 jenis metode yaitu *Concurrent Think Aloud* dan *Retrospective Think Aloud*. *Concurrent Think Aloud* pengguna mengungkapkan apa yang dirasakan dan pikirkan selama melakukan task scenario yang diberikan. Sedangkan, *Retrospective Think Aloud* (RTA) di mana pengguna akan melakukan verbalisasi setelah melakukan semua task scenario [10]. *Retrospective Think Aloud* (RTA) merupakan salah satu jenis dari teknik *Thinking Aloud Protocol*. Teknik *Retrospective Think Aloud* (RTA) adalah Teknik evaluasi yang dilakukan ketika responden telah melakukan interaksi dengan sebuah sistem dengan bantuan melihat media video yang memutar kembali aktivitas yang dilakukan responden saat berinteraksi dengan sistem. evaluator dapat mengumpulkan informasi lebih dalam dengan meninjau rekaman video bersama dengan peserta tes dan memberikan pertanyaan tentang perilaku peserta tes selama pengujian. Teknik ini dapat digunakan bersama dengan teknik lain, terutama dengan teknik yang membatasi interaksi antara evaluator dan peserta [11].

III. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan untuk menguji atau mengevaluasi penggunaan teknologi informasi di pegadaian yaitu dengan metode *usability testing*. *Usability testing* ini meliputi pengujian kemudahan yang didapatkan oleh *user* dalam menggunakan situs web, informasi yang disajikan di dalam teknologi informasi tersebut, kecepatan dan tata letak [12]. Pada penelitian ini menggunakan teknik dengan metode *usability testing* yaitu teknik *Retrospective Think Aloud* (RTA). Teknik ini adalah teknik evaluasi yang memungkinkan responden untuk menceritakan hal apa yang dilakukan ketika responden telah melakukan interaksi dengan sebuah sistem dengan bantuan melihat media video yang memutar kembali aktivitas yang dilakukan responden saat berinteraksi dengan sistem [13].

Teknik berikutnya yang digunakan adalah *Post Study System Usability Questionnaire* (PSSUQ) dengan menggunakan kuesioner yang dirancang untuk pengujian *usability* pengguna terhadap sebuah sistem atau aplikasi computer. PSSUQ menggunakan skala *Likert* tujuh poin [11]. PSSUQ memiliki 16 pertanyaan dengan empat subskala, yaitu Keseluruhan (*Overall*),

Kegunaan Sistem (*SysUse*), Kualitas Informasi (*InfoQual*), Kualitas Interface (*InterQual*) [14]

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan 2 metode untuk menganalisa kepuasan pengguna Pegadaian Digital yaitu dengan metode *Post Study System Usability Questionnaire* (PSSUQ) dan *Retrospective Think Aloud* (RTA). *Post Study System Usability Questionnaire* (PSSUQ) merupakan alat ukur atau kuesioner yang digunakan untuk mengukur *User Experience* setelah menggunakan sebuah sistem. *Retrospective Think Aloud* (RTA) merupakan Teknik evaluasi yang dilakukan Ketika responden telah melakukan interaksi dengan sebuah sistem dengan bantuan melihat media video yang memutar kembali aktivitas yang dilakukan responden saat berinteraksi dengan sistem.

1. Hasil Demografi Responden

Demografi responden pada penelitian ini akan disajikan pada tabel 4.1 bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai ringkasan hasil penyebaran kuesioner pada penelitian ini yang diperoleh melalui media sosial maupun secara langsung. Kuesioner disebarkan mulai dari 23 Februari sampai dengan 4 April 2023. Pertanyaan pada kuesioner yang berkaitan dengan informasi penggunaan Tabungan Emas yaitu penggunaan tabungan emas dan frekuensi penggunaan tabungan emas. Peneliti berhasil memperoleh data kuesioner sebanyak 137 data responden yang terdiri dari 120 data valid dan 17 data tidak valid karena responden tidak pernah menggunakan fitur tabungan emas. Berdasarkan hasil kuesioner yang didapatkan, karakteristik para responden tersebut akan dikelompokkan berdasarkan usia responden, jenis kelamin, pekerjaan, domisili, lama penggunaan aplikasi Pegadaian Digital, dan penggunaan tabungan emas. Domisili merupakan domisili akun tabungan emas responden, lama penggunaan merupakan rentang waktu responden menggunakan Tabungan emas, penggunaan tabungan emas merupakan pertanyaan apakah responden menggunakan fitur tabungan emas pada aplikasi pegadaian digital atau tidak. Berikut adalah hasil analisis data demografis:

Tabel 1. Hasil Demografi Responden

Karakteristik	Klasifikasi	Jumlah Responden (orang)	Persentase Responden (%)
Usia	21-25 Tahun	57	47,5%
	26-30 Tahun	26	21,6%
	31-35 Tahun	35	29,1%
	>36 Tahun	2	1,6%
Jumlah		120	100,0%
Jenis Kelamin	Laki-laki	36	30%
	Perempuan	84	70%

Jumlah		120	100%
Pekerjaan	Akuntan	1	0,8%
	Freelancer	1	0,8%
	Guru	4	3,3%
	IRT	20	16,6%
	Karyawan Swasta	43	35,7%
	Karyawan	4	3,3%
	Mahasiswa	34	28,3%
	Manager	1	0,8%
	Marketer	1	0,8%
	PNS	1	0,8%
	Perawat	1	0,8%
Wirusaha	9	7,5%	
Jumlah		120	100%
Domisili	Denpasar Barat	30	25%
	Denpasar Timur	30	25%
	Denpasar Utara	30	25%
	Denpasar Selatan	30	25%
Jumlah		120	100%
Penggunaan Tabungan	YA	120	91,5%
	TIDAK	17	8,5%

Sumber: Data Primer (2023)

Ringkasan Demografi responden diatas menunjukkan dari keseluruhan data responden sebanyak 70% perempuan lalu 30% Pria dengan mayoritas rentang usia responden adalah usia 21-25 tahun sebanyak 47,5%. Mayoritas responden memiliki pekerjaan sebagai karyawan swasta (35,7%). 46,7% responden telah menggunakan aplikasi Pegadaian Digital selama 2 tahun dan dari 137 data responden yang terkumpul, 91,5% menggunakan Tabungan Emas dan 8,5% tidak menggunakan Tabungan Emas.

2. Hasil Post Study System Usability Questionnaire (PSSUQ)

Tabel 2. Hasil Kuesioner PSSUQ

Pertanyaan	Skor/Pernyataan						
	Sangat Setuju	Setuju	Agak Setuju	Netral	Agak Tidak Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
R1	3	35	55	26	1	0	0
R2	3	35	41	36	5	0	0
R3	0	31	51	33	5	0	0
R4	2	41	37	38	2	0	0
R5	3	29	73	13	2	0	0
R6	2	31	49	32	6	0	0
R7	0	38	56	21	5	0	0
R8	2	30	51	31	6	0	0
R9	0	37	60	20	3	0	0
R10	1	34	52	29	4	0	0
R11	1	24	85	6	4	0	0
R12	0	42	40	29	9	0	0
R13	2	24	52	33	9	0	0
R14	1	23	58	34	4	0	0
R15	0	36	47	30	7	0	0
R16	4	42	37	35	2	0	0

Sumber: Data Primer (2023)

Tabel 2 merupakan hasil secara keseluruhan dari pengisian kuesioner yang telah diisi atau dijawab oleh responden, kuesioner ini disebarkan kepada responden yang tersebar di 4 kecamatan di Denpasar yaitu Denpasar barat, Denpasar utara, Denpasar timur dan Denpasar selatan. Hasil dari kuesioner ini akan diolah data dengan cara mencari rata-rata untuk setiap kategori pertanyaan, lalu akan di bandingkan dengan norma PSSUQ dan terakhir akan dibuat hasil dari analisisnya. Berikut merupakan hasil dari kuesioner

yang telah dikelompokkan pertanyaannya sesuai dengan kategori dan dihitung total rata-rata skor setiap kategori.

Tabel 3. Hasil Analisis Kategori SysUse

Responden	Skor / Pernyataan					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6
R1	3	2	3	3	3	3
R2	2	3	2	2	2	3
R3	4	4	4	3	3	3
R4	3	3	2	2	2	2
.....
R120	2	2	2	1	1	2
Total Rata-rata Skor	2,99					

Sumber: Data Primer (2023)

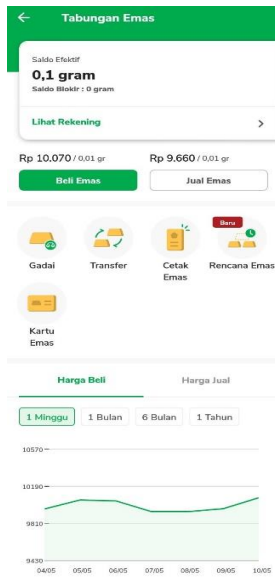
Berdasarkan pada tabel 3, kategori SysUse yang menilai kepuasan pengguna terkait sistem apakah bekerja dengan baik dan berguna yang meliputi pertanyaan 1 sampai 6 mendapatkan skor 2,99 jika dibandingkan dengan norma PSSUQ, skor kategori SysUse di atas batas rata-rata (mean) dan hampir mendekati batas teratas (upper limit). Jika dicermati jawaban dari setiap responden dari pertanyaan 1 sampai 6 sebagian besar responden memberikan skor 3 yang artinya agak setuju, hal ini dapat diartikan pengguna agak setuju terhadap fitur Tabungan Emas yang memiliki kinerja yang baik, mudah digunakan serta mampu memberikan manfaat dalam meningkatkan produktivitas pengguna untuk berinvestasi emas [15].

Tabel 4. Hasil Analisis Kategori InfoQual

Responden	Skor / Pernyataan					
	P7	P8	P9	P10	P11	P12
R1	2	3	2	2	3	3
R2	2	3	2	2	2	2
R3	3	3	3	3	3	3
R4	3	2	2	2	3	3
.....
R120	2	2	2	2	2	2
Total Rata-rata Skor	2,98					

Sumber: Data Primer (2023)

Pada kategori InfoQual, yang menilai kepuasan pengguna terkait kualitas informasi-informasi yang disediakan mudah dipahami dan dapat membantu pengguna ketika sedang menggunakan sistem yang meliputi pertanyaan 7 sampai 12, mendapatkan skor 2,98 jika dibandingkan dengan norma PSSUQ, skor kategori InfoQual di atas batas terendah (lower limit) dan hampir mendekati batas rata-rata (mean), hal ini dapat diartikan informasi-informasi yang disediakan pada fitur Tabungan Emas dapat mudah dipahami dan membantu pengguna baik dalam menjalankan fitur-fitur maupun menyelesaikan permasalahan pengguna ketika mengalami kendala pada sistem [15].



Gambar 4. Interface fitur Tabungan Emas
Sumber : Aplikasi Pegadaian Digital (2023)

Gambar 4 merupakan tampilan *interface* Tabungan Emas pada aplikasi Pegadaian Digital. Pada tampilan *interface* Tabungan Emas, menampilkan beberapa fitur seperti jumlah saldo emas yang dimiliki oleh nasabah, harga beli dan harga jual emas, dan beberapa fitur yang dapat digunakan oleh pengguna seperti Gadai, Transfer, Cetak Emas, Rencana Emas, dan Kartu Emas. Selain itu, pengguna juga dapat melihat grafik harga beli dan harga jual emas selama 1 minggu, 1 bulan, 6 bulan dan 1 tahun.

Tabel 5. Hasil Analisis Kategori InterQual

Responden	Skor / Pernyataan		
	P13	P14	P15
R1	3	4	3
R2	3	2	3
R3	3	3	3
R4	3	3	3
.....
R120	1	1	3
Total Rata-rata Skor	3,13		

Sumber: Data Primer (2023)

Pada kategori InterQual, yang menilai kepuasan pengguna dari segi tampilan antarmuka atau visual sistem yang meliputi pertanyaan 13 sampai 15, mendapatkan skor 3,13 jika dibandingkan dengan norma PSSUQ, skor kategori InterQual diatas batas teratas (upper limit). Jika dicermati jawaban dari setiap responden dari pertanyaan 13 sampai 15 sebagian besar responden memberikan skor 3 yang artinya agak setuju sehingga hal ini dapat diartikan bahwa pengguna cukup puas dari segi tampilan antarmuka atau visual Fitur Tabungan Emas pada aplikasi Pegadaian Digital[15].

Tabel 6. Hasil Analisis Kategori Overall

Responden	Skor / Pernyataan															
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
R1	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	
R2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	
R3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
R4	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	4	
.....	
R120	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	2
Total Rata-rata Skor	3,01															

Sumber: Data Primer (2023)

Selanjutnya pada kategori Overall, yang menilai kepuasan pengguna terhadap sistem secara keseluruhan yang meliputi pertanyaan 1 sampai 16, mendapatkan skor 3,01 jika dibandingkan dengan norma PSSUQ, skor kategori Overall sudah melebihi batas rata-rata (mean) dan hampir mencapai batas teratas (upper limit). Jika dicermati jawaban dari setiap responden dari pertanyaan 1 sampai 16 sebagian besar responden memberikan skor 3 yang artinya agak setuju sehingga hal ini dapat diartikan secara keseluruhan pengguna cukup puas dengan fitur Tabungan Emas pada Aplikasi Pegadaian Digital [15].

3. Hasil Retrospective Think Aloud (RTA)

Hasil pengujian Task scenario pada penelitian ini, memperoleh sebanyak 10 responden, pengumpulan data dilakukan secara langsung dengan responden mulai dari 27 Maret sampai 20 April 2023. Data task scenario ini didapatkan dengan metode *Retrospective Think Aloud* (RTA) yaitu Teknik evaluasi yang dilakukan Ketika responden telah melakukan interaksi dengan sebuah sistem dengan bantuan melihat media video yang memutar kembali aktivitas yang dilakukan responden saat berinteraksi dengan sistem[11]. Data yang terkumpul berupa masalah atau kesulitan yang dihadapi responden serta saran yang diberikan responden setelah menggunakan fitur Tabungan Emas pada aplikasi Pegadaian Digital. Hasil data penelitian dengan teknik *Retrospective Think Aloud* (RTA) adalah sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Task Scenario

No	Skenario	Tingkat keberhasilan responden	Kendala yang dialami responden
1	Pengguna melakukan <i>Log In</i> pada aplikasi Pegadaian Digital.	B : 10 TB : 0	-
2	Pengguna berada pada halaman utama lalu membuka fitur tabungan emas pada aplikasi Pegadaian Digital	B : 10 TB : 0	-
3	Pengguna melakukan beli emas pada aplikasi Pegadaian Digital	B : 10 TB : 0	-
4	Pengguna kembali ke halaman tabungan emas lalu melakukan jual emas pada aplikasi Pegadaian Digital.	B : 8 TB : 2	Responden mengalami loading yang cukup lama pada jual emas lalu jumlah minimal jual emas yang besar sehingga responden kendala dalam menjalankan tugas.
5	Pengguna kembali ke halaman tabungan emas lalu melakukan gadai emas pada aplikasi Pegadaian Digital	B : 9 TB : 1	Responden kesulitan gadai karena jumlah minimal gadai yang besar sehingga responden gagal dalam menjalankan tugas
6	Pengguna melakukan transfer emas pada aplikasi Pegadaian Digital	B : 9 TB : 1	transaksi yang dilakukan responden lama masuk ke rekening yang dituju oleh responden
7	Pengguna melakukan cetak emas pada aplikasi Pegadaian Emas	B : 10 TB : 0	
8	Pengguna melakukan rencana emas pada aplikasi Pegadaian Digital	B : 9 TB : 1	Responden mengalami error setelah loading yang cukup lama sehingga responden gagal untuk menjalankan tugas
9	Pengguna membuat kartu emas pada aplikasi Pegadaian Digital	B : 10 TB : 0	-
10	Pengguna melihat grafik harga beli emas selama 1 minggu, 1 bulan, 6 bulan, 1 tahun	B : 10 TB : 0	-
11	Pengguna melihat grafik harga jual emas selama 1 minggu, 1 bulan, 6 bulan, 1 tahun	B : 10 TB : 0	-
12	Pengguna Kembali pada halaman utama lalu pengguna melakukan <i>Log Out</i> pada aplikasi Pegadaian Digital	B : 10 TB : 0	-

Sumber: Data Primer (2023)

Berdasarkan tabel 7 dari 10 responden, ada 4 responden yang mengalami kendala dalam menjalankan tugas, setelah dilakukan wawancara,

responden memberikan alasan kenapa responden gagal melakukan tugas yang diberikan tersebut. Berdasarkan hasil wawancara, Permasalahan yang pertama pada fitur jual emas, 2 responden mengalami kendala dalam melakukan tugas loading yang cukup lama lalu jumlah minimal jual emas yang besar yaitu 1 gram atau kurang lebih seharga Rp. 1,000,000,- sehingga menyebabkan responden tidak dapat menjual emas.

Permasalahan yang kedua pada fitur gadai emas, 1 responden kesulitan gadai karena jumlah minimal gadai yang besar sehingga responden gagal dalam menjalankan tugas. Permasalahan yang ketiga pada fitur rencana emas, pada saat responden telah mengisi data diri dan akan melanjutkan ke tahap selanjutnya terdapat *loading* yang cukup lama setelah itu mengalami *error* sehingga responden gagal menjalankan tugas. Permasalahan yang keempat pada fitur transfer emas, karena saat transfer emas, transaksi yang dilakukan tersebut membutuhkan waktu yang cukup lama untuk masuk ke rekening tujuan.

Selain dari kendala atau permasalahan yang dihadapi selama menggunakan Tabungan Emas, peneliti juga menanyakan kepuasan pengguna terhadap Tabungan Emas, hasilnya ada 6 responden yang merasa puas dan 4 responden lainnya merasa cukup puas dengan Tabungan Emas.

4. Hasil Kepuasan Pengguna dengan metode Post Study System Usability Questionnaire dan Retrospective Think Aloud

Berdasarkan hasil PSSUQ pada kategori *SysUse* yang menilai kepuasan pengguna terkait sistem apakah bekerja dengan baik dan berguna didapatkan hasil skor 2,99 yang diartikan pengguna merasa fitur Tabungan Emas memiliki kinerja yang baik, mudah digunakan serta mampu memberikan manfaat dalam meningkatkan produktivitas pengguna untuk berinvestasi, namun ketika dilakukan pengujian lebih lanjut menggunakan RTA ternyata dari 10 responden terdapat 4 responden yang mengalami kegagalan ketika menggunakan fitur pada Tabungan Emas terutama pada fitur jual emas, gadai emas, rencana emas, dan transfer emas.

Hasil PSSUQ pada kategori *InfoQual* yang menilai kepuasan pengguna terkait kualitas informasi-informasi yang disediakan mudah dipahami dan dapat membantu pengguna ketika sedang menggunakan sistem mendapatkan skor 2,98 yang diartikan informasi-informasi yang disediakan pada fitur Tabungan Emas dapat mudah dipahami dan dapat membantu pengguna dan ketika dilakukan pengujian lebih lanjut dengan RTA, 10 responden tidak mengalami kendala terkait informasi yang disediakan dalam fitur Tabungan Emas.

Hasil PSSUQ pada kategori *InterQual* yang menilai kepuasan pengguna dari segi tampilan antarmuka atau visual sistem mendapatkan skor 3,13 yang diartikan bahwa bahwa pengguna cukup puas

dengan segi tampilan antarmuka atau visual Fitur Tabungan Emas pada aplikasi Pegadaian Digital, dan ketika dilakukan pengujian lebih lanjut dengan RTA bahwa interface pada aplikasi terutama pada fitur tabungan emas telah memudahkan semua responden menemukan fitur-fitur di dalam tabungan emas sesuai dengan tugas yang diberikan.

Hasil PSSUQ pada kategori *Overall* yang menilai kepuasan pengguna terhadap sistem secara keseluruhan, mendapatkan skor 3,01 yang diartikan secara keseluruhan pengguna cukup puas dengan fitur Tabungan Emas pada aplikasi Pegadaian Digital dan pernyataan ini didukung oleh data wawancara bahwa dari 10 responden, terdapat 4 responden yang merasa cukup puas terhadap fitur Tabungan Emas pada aplikasi Pegadaian Digital.

V. KESIMPULAN

Hasil pengukuran kepuasan pengguna menggunakan metode Post Study System Usability Questionnaire (PSSUQ) menunjukkan bahwa pada kategori kegunaan sistem (SysUSE) pengguna agak setuju terhadap fitur Tabungan Emas yang memiliki kinerja yang baik, mudah digunakan serta mampu memberikan manfaat dalam meningkatkan produktivitas pengguna untuk berinvestasi. Kualitas informasi (InfoQual) bahwa informasi-informasi yang disediakan pada fitur Tabungan Emas dapat mudah dipahami dan membantu pengguna baik dalam menjalankan fitur-fitur maupun menyelesaikan permasalahan pengguna ketika mengalami kegagalan sistem. Kualitas antarmuka (InterQual) bahwa pengguna cukup puas dengan segi tampilan antarmuka atau visual Fitur Tabungan Emas pada aplikasi Pegadaian Digital. Keseluruhan (Overall) secara keseluruhan pengguna cukup puas dengan fitur Tabungan Emas pada Aplikasi Pegadaian Digital.

Hasil pengukuran kepuasan pengguna dengan metode Retrospective Think Aloud, setelah dilakukan wawancara dari 10 responden yang terkumpul terdapat 4 responden yang kendala dalam menjalankan tugas, 2 responden mengalami kendala pada fitur jual emas karena jumlah minimal jual emas yang besar. Satu responden mengalami kendala pada fitur gadai emas karena jumlah minimal gadai yang besar. Satu responden mengalami kendala pada fitur rencana emas karena terjadinya loading lama yang mengakibatkan error. Satu responden mengalami kendala pada fitur transfer emas, karena transaksi yang dilakukan membutuhkan waktu yang cukup lama untuk masuk ke rekening tujuan.

Berdasarkan hasil kepuasan pengguna menggunakan metode *Post Study System Usability Questionnaire (PSSUQ)* dan *Retrospective Think Aloud (RTA)*, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pengguna merasa cukup puas dengan fitur Tabungan Emas pada Aplikasi Pegadaian Digital.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Y. Ratnasari, "PT Pegadaian Luncurkan Layanan Digital Sebagai Financial Company,"

tirto.id, 2018.

- [2] Pegadaian, "Kemudahan transaksi Pegadaian," *sahabatpegadaian.com*, 2022.
- [3] C. M. Annur, "Survei: Ini Platform Investasi Emas Digital Terpopuler di Indonesia," Jakarta, 2022.
- [4] B. Indonesia, "Pengguna Aplikasi Digital Pegadaian Melonjak," *investalarning.com*, 2022.
- [5] Sunarti, "Top Up G-Cash Pegadaian Digital Bermasalah," *mediakonsumen.com*, 2022.
- [6] S. Alfidella, D. S. Kusumo, and D. D. J. S., "Pengukuran Usability I-Caring Berbasis Iso 9241-11 Dengan Menggunakan Partial Least Square (PLS)," vol. 2, no. 1, pp. 1747–1755, 2015.
- [7] R. Maulida, "Fintech: Pengertian, Jenis, Hingga Regulasinya di Indonesia," *Online Pajak: PT Achilles Advanced Systems*. online-Pajak.com, p. 1, 2019. [Online]. Available: <https://www.online-pajak.com/tentang-pajak-pribadi/fintech>
- [8] H. Abiwardani, B. T. Hanggara, and B. S. Prakoso, "Evaluasi Usability Aplikasi Usaha Laundry Berbasis Web Menggunakan Metode Usability Testing (Studi Kasus: Aplikasi Smartlink Bos)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 4, no. 3, pp. 822–829, 2020, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [9] E. C. Shirvanadi, "Perancangan Ulang Ui/Ux Situs E-Learning Amikom Center Dengan Metode Design Thinking (Studi Kasus: Amikom Center)," *Peranc. Ulang Ui/Ux Situs E-Learning Amikom Cent. Dengan Metod. Des. Think. (Studi Kasus Amikom Center)*, p. 8, 2021.
- [10] M. Sulistiya, Z. Mu, S. R. Natasia, and M. Yusuf, "Penerapan Metode Think Aloud untuk Evaluasi Usability pada Website Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota MNO," *Telematika*, vol. 16, no. 1, pp. 25–32, 2021.
- [11] A. A. I. I. Paramitha, I. M. Artana, I. G. Irvan, P. Andika, and G. Deva, "Evaluasi Start-Up Teampal . Id Berbasis Website Dengan Metode Retrospective Think Aloud (Rta) Dan Post Study System Usability Questionnaire (PSSUQ)," *J. Teknol. Inf. dan Komput.*, vol. 6, pp. 336–346, 2020.
- [12] U. Nurkalis, K. Adi, and F. Agushybana, "Penilaian Usability Sistem Gasurkes 'Go Bumil' untuk Pencarian Ibu Hamil di Wilayah Kota Semarang," *J. Manaj. Kesehat. Indones.*, vol. 7, no. 1, pp. 75–80, 2019, doi: 10.14710/jmki.7.1.2019.75-80.
- [13] N. W. Utami, I. K. R. Arthana, and I. G. M. Darmawiguna, "Evaluasi Usability Pada E-Learning Universitas Pendidikan Ganesha Dengan Metode Usability Testing," *J. Nas. Pendidik. Tek. Inform.*, vol. 9, no. 1, p. 107, 2020, doi: 10.23887/janapati.v9i1.23663.

- [14] J. Lewis, *Usability Testing Handbook of Human Factors and Ergonomic*. new jersey: John Wiley & Sons, INC, 2012.
- [15] O. Sudana, I. W. W. Ivan M.J, and D. Purnami S.P, "Implementation Of Tree Model In The Development Of E-Mantram Android Application," *Lontar Komput. J. Ilm. Teknol. Inf.*, vol. 13, no. 2, p. 117, 2022, doi: 10.24843/lkjiti.2022.v13.i02.p05.