

Evaluasi *Usability* Aplikasi GoPay dan DANA Menggunakan *Heuristic Evaluation*

Naily Iqomatar Rosyidah^{1*}, Mardiana Andarwati²

^{1,2}Fakultas Teknologi Informasi, Sistem Informasi, Universitas Merdeka Malang, Malang, Indonesia

Email: ^{1,*}nailyrosyidah@email.com, ²mardiana.andarwati@unmer.ac.id

(*Email Corresponding Author: nailyrosyidah@gmail.com)

Received: 29 Desember 2025 | Revision: 30 Desember 2025 | Accepted: 30 Desember 2025

Abstrak

Pertumbuhan pesat penggunaan aplikasi dompet digital di Indonesia menuntut tingkat *usability* yang tinggi, mengingat risiko kesalahan antarmuka dapat berdampak langsung pada keamanan dan kepercayaan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan membandingkan masalah *usability* pada aplikasi GoPay dan DANA dengan menggunakan metode *Heuristic Evaluation* berdasarkan sepuluh prinsip Nielsen, dengan fokus pada temuan masalah dengan tingkat keparahan tinggi (*Severity Rating* 3). Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan melibatkan tiga evaluator yang melakukan evaluasi berbasis skenario penggunaan utama, seperti isi saldo, transfer dana, pembayaran, dan pengaturan akun. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa GoPay memiliki enam temuan Major *Usability* Problem, sementara DANA memiliki tiga temuan dengan tingkat keparahan yang sama. Masalah kritis pada GoPay terutama berkaitan dengan kurangnya transparansi status sistem, tingginya beban kognitif pengguna, keterbatasan efisiensi fitur pencarian, serta lemahnya dukungan bantuan dan penanganan kesalahan. Sementara itu, temuan kritis pada DANA mencakup ketidakjelasan status transaksi, inkonsistensi penempatan fitur keamanan, dan kurangnya umpan balik diagnostik saat terjadi kesalahan input. Analisis perbandingan menunjukkan bahwa meskipun kedua aplikasi menghadapi permasalahan *usability* yang serupa pada beberapa prinsip heuristik, karakteristik kelemahan dan dampaknya terhadap pengalaman pengguna berbeda. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini mengajukan rekomendasi perbaikan *usability* yang diprioritaskan pada prinsip dengan tingkat keparahan tinggi guna meningkatkan efisiensi, kenyamanan, dan kepercayaan pengguna dalam menggunakan aplikasi dompet digital.

Kata Kunci: *Usability*, Heuristic Evaluation, *Severity Rating*, Dompet Digital, GoPay, DANA

Abstract

The rapid growth of digital wallet application usage in Indonesia demands high levels of usability, as interface errors can directly impact user security and trust. This study aims to evaluate and compare usability issues in the GoPay and DANA applications using the Heuristic Evaluation method based on Nielsen's ten principles, focusing on findings with high severity levels (*Severity Rating* 3). This research employs a descriptive qualitative approach involving three evaluators who performed evaluations based on primary usage scenarios, such as top-ups, fund transfers, payments, and account settings. The evaluation results indicate that GoPay has six findings classified as Major Usability Problems, while DANA has three findings with the same severity level. Critical issues in GoPay primarily relate to a lack of system status transparency, high user cognitive load, limited efficiency in search features, and weak support for help and error handling. Meanwhile, critical findings in DANA include unclear transaction status, inconsistent placement of security features, and a lack of diagnostic feedback during input errors. Comparative analysis shows that although both applications face similar usability problems across several heuristic principles, the characteristics of these weaknesses and their impact on user experience differ. Based on these findings, this study proposes usability improvement recommendations prioritized for high-severity principles to enhance efficiency, convenience, and user trust in utilizing digital wallet applications.

Keywords: *Usability*, Heuristic Evaluation, *Severity Rating*, Digital Wallet, GoPay, DANA

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mempercepat transformasi layanan keuangan ke dalam bentuk digital, salah satunya adalah penggunaan dompet digital (*e-wallet*) untuk transaksi non-tunai [1]. Dompet digital semakin populer di Indonesia dan kini digunakan untuk berbagai keperluan, termasuk pembayaran, transfer pembayaran, dan pengelolaan transaksi harian secara elektronik [2]. Tingkat adopsi yang tinggi ini menunjukkan bahwa aplikasi dompet digital telah menjadi bagian penting dari ekosistem keuangan digital dan kehidupan sehari-hari masyarakat. *Usability* merupakan fitur penting dalam aplikasi keuangan digital karena secara langsung berkaitan dengan kemampuan pengguna untuk memahami dan menggunakan sistem secara efektif, efisien, dan memuaskan [3]. Evaluasi *usability* digunakan untuk menilai sejauh mana sistem mampu mendukung interaksi pengguna secara optimal serta mengidentifikasi permasalahan antarmuka yang dapat menghambat pencapaian tujuan pengguna [4]. Aplikasi dengan *usability* yang baik dapat mengurangi kesalahan pengguna serta meningkatkan keamanan dan kepercayaan dalam transaksi keuangan [5]. Di sisi lain masalah *usability* berpotensi menimbulkan kesalahan penggunaan, sehingga mempengaruhi pengalaman pengguna dan kepercayaan terhadap layanan keuangan digital. Perangkat lunak dengan tingkat *usability* yang buruk dapat menyebabkan kegagalan sistem yang berakibat pada kerugian signifikan, kerugian finansial, serta ketidakpuasan pengguna secara umum [6].

Dalam konteks aplikasi keuangan digital, permasalahan dalam hal *usability* memiliki dampak langsung terhadap tingkat risiko yang diterima oleh pengguna. Kesalahan kecil dalam desain antarmuka, seperti informasi status yang salah,

navigasi yang sulit, atau kurangnya umpan balik sistem, dapat menyebabkan kesalahan transaksi dengan konsekuensi finansial. Oleh karena itu, evaluasi *usability* aplikasi dompet digital harus dilakukan dengan hati-hati, dengan mempertimbangkan konteks penggunaan dunia nyata dan implikasi potensial yang mungkin dialami pengguna dalam transaksi sehari-hari mereka. Berbagai penelitian sebelumnya menemukan bahwa aplikasi *e-wallet* masih menghadapi permasalahan *usability* yang serius. Menurut Sa'adah dkk. (2024), GoPay memperoleh skor 26 pada Skala *Usability* Sistem (SUS), jauh di bawah tingkat penerimaan *usability* yang disarankan [7]. Kesimpulan ini didukung oleh Fathoni dkk. (2025), yang mengidentifikasi keterbatasan utama GoPay dalam aspek *User Control and Freedom*, yang berpotensi membatasi kontrol pengguna saat berinteraksi dengan sistem [3].

Masalah serupa juga ditemukan pada aplikasi DANA. Menurut Ningtyas dan Meiriza (2023), meskipun mendapatkan skor SUS sebesar 62,08, tingkat penerimaan penggunaan DANA tetap relatif rendah [8]. Hal ini didukung oleh temuan Silvia dkk. (2024), yang menemukan adanya ketidaksesuaian antara desain antarmuka dan kebutuhan pengguna, serta tantangan operasional yang sering dialami [9]. Kesenjangan antara tingkat adopsi dompet digital yang tinggi dan temuan empiris mengenai masalah *usability* menyoroti kebutuhan akan *evaluasi usability* yang lebih mendalam menggunakan metode kualitatif untuk mendeteksi masalah antarmuka yang spesifik dan kontekstual. Evaluasi *usability* diperlukan untuk memastikan sistem sesuai kebutuhan pengguna [10]. Temuan tersebut menunjukkan urgensi dilakukannya evaluasi sistem guna meninjau aspek efektivitas serta efisiensi secara lebih mendalam [11]. Mayoritas studi terdahulu menitikberatkan pada penilaian kuantitatif untuk menangkap persepsi pengguna, sebagaimana terlihat pada studi oleh Indrawan & Lestanti (2025) yang mengaplikasikan metode *System Usability Scale* (SUS) dalam evaluasi aplikasi Grab, serta penelitian Aldiansyah & Jatmiko (2022) yang memanfaatkan kerangka *End User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi Unmer Malang *Digital Library* [12], [13].

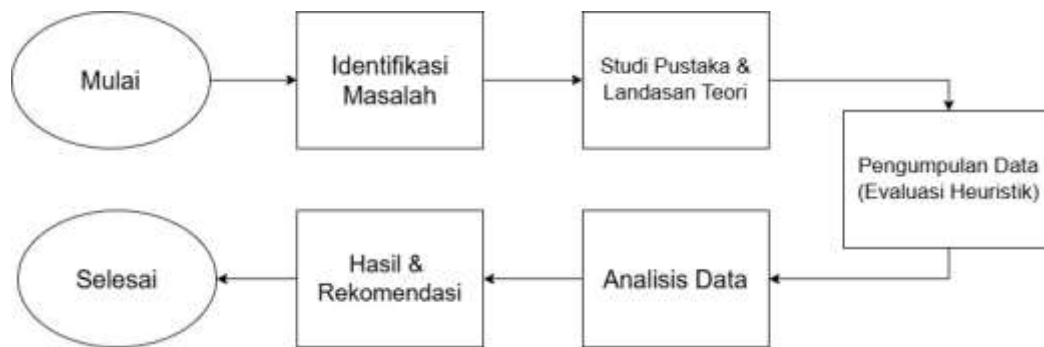
GoPay dan DANA dipilih sebagai objek penelitian karena keduanya merupakan penyedia dompet digital terbesar dan paling banyak digunakan di Indonesia. Keduanya menawarkan layanan serupa, seperti fitur pembayaran, transfer dana, dan pengelolaan transaksi harian, namun dikembangkan oleh perusahaan yang berbeda dengan metodologi desain antarmuka yang berbeda. Karakteristik ini menjadikan GoPay dan DANA objek yang relevan untuk analisis perbandingan, guna mengidentifikasi masalah *usability* umum dalam aplikasi dompet digital serta kelemahan spesifik yang disebabkan oleh perbedaan implementasi desain. Metode perbandingan ini dirancang untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif dibandingkan meninjau satu aplikasi, serta rekomendasi perbaikan yang lebih spesifik untuk pengembangan aplikasi dompet digital di Indonesia. Namun, untuk melengkapi data kuantitatif tersebut dengan temuan masalah spesifik pada antarmuka, diperlukan metode Evaluasi Heuristik yang merupakan pendekatan kualitatif oleh evaluator ahli dengan mengacu pada sepuluh prinsip heuristik Nielsen [14]. Pemilihan pendekatan ini didasarkan pada temuan yang menunjukkan bahwa dibandingkan dengan teknik penilaian lainnya, *heuristic evaluation* lebih efektif dan mampu mendeteksi lebih banyak masalah *usability* [15]. Metode ini memungkinkan identifikasi masalah antarmuka secara lebih detail serta penilaian tingkat keparahan masalah melalui *Severity Rating* [16]. Penggunaan *Severity Rating* memberikan dasar yang jelas untuk menentukan prioritas perbaikan, sehingga hasil evaluasi tidak hanya deskriptif tetapi juga dapat diterapkan oleh pengembang sistem.

Berdasarkan uraian tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi dan membandingkan *usability* aplikasi GoPay dan DANA menggunakan metode Evaluasi Heuristik, serta memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan temuan masalah dengan tingkat keparahan tinggi. Penelitian ini dirancang untuk memberikan saran praktis bagi pengembang aplikasi dompet digital dan berfungsi sebagai acuan untuk penelitian masa depan mengenai evaluasi *usability* dalam aplikasi keuangan digital.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode *Heuristic Evaluation* untuk mengevaluasi *usability* aplikasi *e-wallet* GoPay dan DANA. Metode ini dipilih karena *Heuristic Evaluation* memungkinkan identifikasi sistematis masalah antarmuka pengguna berdasarkan prinsip-prinsip *usability* yang telah ditetapkan, serta penemuan masalah spesifik yang tidak selalu terdeteksi menggunakan metode kuantitatif. Pendekatan deskriptif kualitatif digunakan karena tujuan studi ini adalah untuk mengungkap dan memahami karakteristik masalah *usability* secara mendalam, bukan untuk mengukur persepsi pengguna secara statistik. Dalam konteks aplikasi keuangan digital, pendekatan *Heuristic Evaluation* dianggap dapat diterima karena dapat mengidentifikasi risiko potensial dalam interaksi pengguna yang memiliki dampak langsung pada proses transaksi.



Gambar 1. Alur Penelitian

Seperti terlihat pada Gambar 1, alur penelitian dimulai dengan tahap identifikasi masalah, yang mengidentifikasi kesulitan nyata yang dihadapi oleh pengguna. Tahap berikutnya adalah melakukan tinjauan literatur dan kerangka teoritis untuk membangun dasar penilaian dengan meninjau artikel dan jurnal yang berkaitan dengan pengalaman pengguna. Tahap utama penelitian dilakukan melalui pengumpulan data menggunakan metode Evaluasi Heuristik, di mana antarmuka aplikasi dievaluasi menggunakan prinsip-prinsip *usability* yang relevan untuk mendapatkan data tentang masalah yang ditemukan secara langsung. Data yang diperoleh kemudian dianalisis pada tahap analisis data untuk menentukan tingkat keparahan masalah dan membandingkan hasil evaluasi antara aplikasi GoPay dan DANA. Rangkaian penelitian ini diakhiri dengan penyajian hasil dan rekomendasi yang ditujukan untuk memberikan pengembang metode konkret untuk meningkatkan kecepatan aplikasi dan kemudahan penggunaan.

2.2 Objek dan Subjek Penelitian

Penelitian ini berfokus pada dua aplikasi dompet digital populer di Indonesia, yaitu GoPay dan DANA. Evaluasi ini berfokus pada versi aplikasi yang tersedia dan digunakan oleh pengguna pada saat penelitian dilakukan. Subjek penelitian terdiri dari tiga evaluator yang memiliki latar belakang dan pengalaman di bidang sistem informasi dan *usability*. Menurut Nielsen, evaluasi ini paling efektif jika dilakukan oleh 3 hingga 5 evaluator untuk menemukan sebagian besar masalah *usability* yang ada [17]. Keterlibatan dan pemahaman evaluator terhadap prinsip-prinsip *usability* dimaksudkan untuk memastikan bahwa proses evaluasi dilakukan secara sistematis dan temuan-temuan yang dihasilkan relevan dengan konteks penggunaan aplikasi dompet digital.

2.3 Instrumen dan Skenario Evaluasi

Instrumen utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar evaluasi *usability* berdasarkan 10 Prinsip Evaluasi Heuristik Nielsen. Setiap masalah yang diidentifikasi oleh evaluator kemudian diberi peringkat keparahan pada skala 0 hingga 4, yang menunjukkan pentingnya menangani setiap masalah kegunaan yang ditemukan. Skenario evaluasi dibuat untuk mencerminkan operasi yang paling umum dilakukan oleh pengguna aplikasi dompet digital, seperti mengisi ulang saldo, mentransfer dana, melakukan pembayaran, dan memantau akun serta pengaturan keamanan. Skenario-skenario ini dibuat untuk memastikan bahwa evaluasi dilakukan dalam lingkungan dunia nyata dan secara akurat mencerminkan interaksi harian pengguna dengan aplikasi dompet digital.

2.4 Prosedur Pengumpulan dan Analisis Data

Pengumpulan data dilakukan melalui proses evaluasi *usability* secara mandiri oleh masing-masing evaluator menggunakan instrumen yang telah disiapkan. Semua temuan kemudian dikonsolidasikan untuk mencegah duplikasi dan memastikan interpretasi yang konsisten. Proses konsolidasi temuan dilakukan melalui diskusi antar evaluator untuk menyamakan persepsi terhadap masalah *usability* yang ditemukan serta menentukan tingkat keparahan secara objektif. Pendekatan ini bertujuan untuk meminimalkan bias individu evaluator dan meningkatkan reliabilitas hasil evaluasi. Langkah analisis data diselesaikan dengan mengelompokkan temuan sesuai dengan sepuluh prinsip *Heuristic Evaluation* dan *Severity Rating* yang ditetapkan. Temuan evaluasi *usability* aplikasi GoPay dan DANA kemudian dibandingkan untuk mengidentifikasi persamaan dan perbedaan karakteristik permasalahan *usability* pada kedua aplikasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Rekapitulasi dan Distribusi Temuan *Usability*

Hasil evaluasi *usability* menggunakan pendekatan *Heuristic Evaluation* menunjukkan bahwa baik aplikasi DANA maupun GoPay memiliki sejumlah temuan masalah *usability*. Semua temuan dikumpulkan melalui proses evaluasi yang dilakukan oleh tiga evaluator dan telah melalui tahap konsolidasi untuk menghindari duplikasi temuan yang sama.

Rekapitulasi jumlah temuan masalah *usability* pada masing-masing aplikasi disajikan pada Tabel 1. Tabel ini menampilkan jumlah total temuan yang ditemukan pada aplikasi GoPay dan DANA menggunakan semua prinsip heuristik Nielsen yang diterapkan dalam penelitian.

Tabel 1. Rekapitulasi Total Masalah *Usability* Unik

Nama Aplikasi	Jumlah Masalah <i>Usability</i> Unik
GoPay	21
DANA	18
Total Keseluruhan	39

Setiap temuan masalah yang diidentifikasi kemudian diklasifikasikan berdasarkan 10 Prinsip Evaluasi Heuristik Nielsen. Klasifikasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi prinsip heuristik mana yang paling sering dilanggar dalam setiap aplikasi.

Tabel 2. Distribusi Temuan Masalah *Usability* Berdasarkan Prinsip Heuristik

Kode	Nama Heuristik	GoPay	DANA
H1	<i>Visibility of System Status</i>	2	3
H2	<i>Match between System and the Real World</i>	1	3
H3	<i>User Control and Freedom</i>	3	1
H4	<i>Consistency and Standards</i>	2	2
H5	<i>Error Prevention</i>	0	1
H6	<i>Recognition rather than recall</i>	3	2
H7	<i>Flexibility and efficiency of use</i>	2	1
H8	<i>Aesthetic and Minimalist Design</i>	2	3
H9	<i>Help Users Recognize, Diagnose, and Recover from Errors</i>	3	1
H10	<i>Help and Documentation</i>	3	1
	Total	21	18

Seperti yang ditunjukkan dalam Tabel 2, distribusi temuan menunjukkan bahwa beberapa prinsip heuristik memiliki jumlah pelanggaran yang lebih tinggi daripada yang lain, baik dalam aplikasi GoPay maupun DANA. Pola distribusi ini memberikan gambaran awal tentang bagian antarmuka yang paling sering mengalami masalah *usability*.

Selain diklasifikasikan berdasarkan prinsip heuristik, setiap temuan masalah *usability* juga diberi *Severity Rating* pada skala 0-4. Penilaian ini digunakan untuk menentukan urgensi penyelesaian setiap masalah yang ditemukan

Tabel 3. Distribusi *Severity Rating* Temuan *Usability*

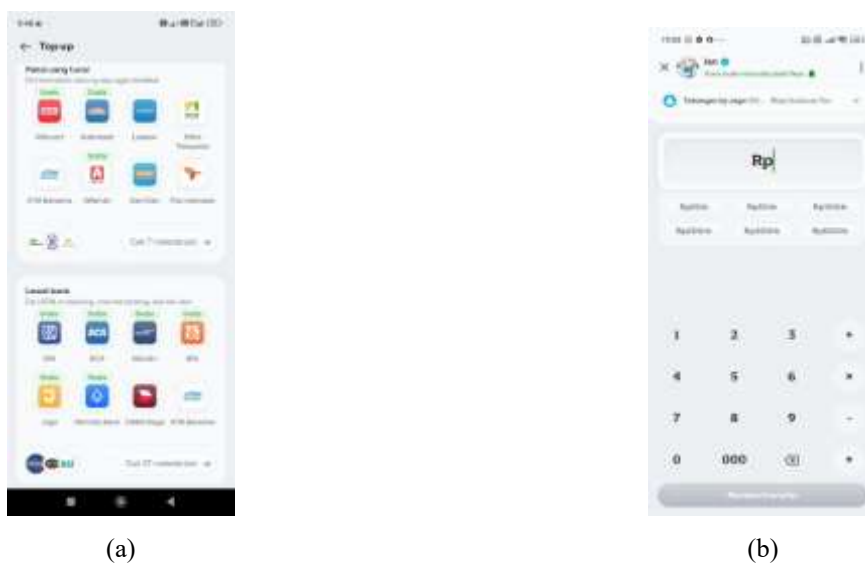
<i>Severity Rating</i>	Keterangan	GoPay	DANA
0	<i>Don't Agree</i>	0	0
1	<i>Cosmetic Problem</i>	1	2
2	<i>Minor Usability Problem</i>	14	13
3	<i>Major Usability Problem</i>	6	3
4	<i>Usability Catastrophe</i>	0	0
	Total	21	18

Distribusi *Severity Rating* yang ditampilkan dalam Tabel 3 menunjukkan perbedaan tingkat keparahan masalah *usability* di antara kedua aplikasi. Temuan dengan tingkat keparahan tertentu tampak lebih dominan dibandingkan tingkat keparahan lainnya, yang menjadi dasar untuk menentukan topik pembahasan pada bagian berikutnya.

3.2 Temuan *Usability* dengan Tingkat Keparahannya Tinggi (*Severity Rating* 3)

3.2.1 Temuan *Usability* Utama pada Aplikasi GoPay (*Severity Rating* 3)

Diskusi ini berfokus pada temuan *usability* dengan *Severity Rating* 3, yang diklasifikasikan sebagai masalah utama karena berpotensi mengganggu penyelesaian tugas utama pengguna dan mengakibatkan konsekuensi finansial saat menggunakan aplikasi dompet digital. Untuk memperkuat validitas temuan, setiap masalah utama didukung oleh tangkapan layar antarmuka aplikasi yang menggambarkan kondisi dan konteks di mana pelanggaran prinsip heuristik terjadi, memastikan bahwa diskusi bersifat deskriptif dan berdasarkan bukti empiris visual.

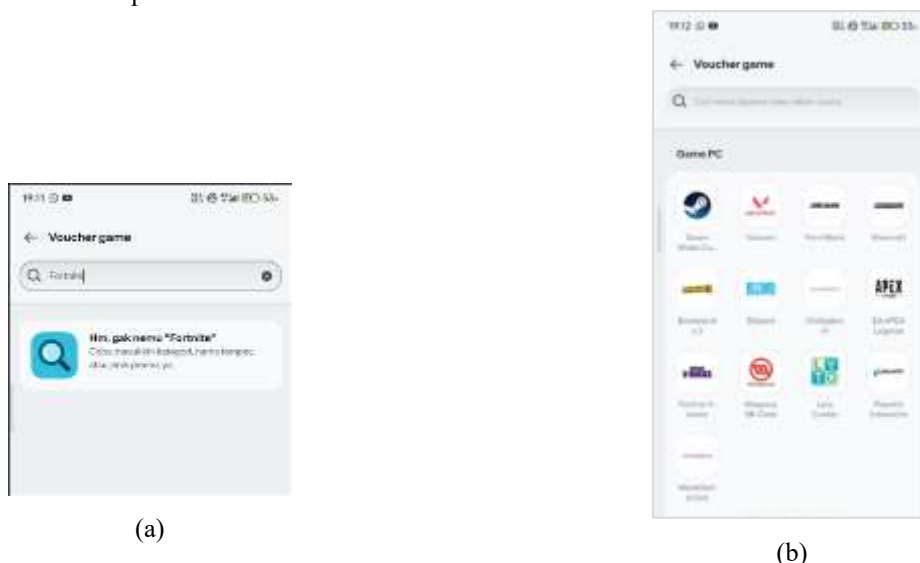


Gambar 2. (a) Halaman Isi Saldo (*Top-Up*) dan (b) Tampilan Halaman Input Nominal

Temuan pertama yaitu, sistem tidak menyediakan informasi yang jelas mengenai perubahan status layanan di halaman pengisian saldo setelah kuota isi saldo gratis telah digunakan. Seperti yang ditunjukkan pada Gambar 2(a), tidak ada indikator, peringatan, atau penjelasan yang menunjukkan bahwa layanan telah beralih dari status “gratis” ke “berbayar”, sehingga pengguna tidak menerima umpan balik langsung tentang kondisi sistem sebelum melanjutkan transaksi. Kondisi ini melanggar prinsip *Visibility of System Status* (H1) karena sistem gagal menyediakan informasi status yang memiliki dampak langsung pada biaya pengguna. Selain itu, tampilan yang sama tidak menyediakan informasi pendukung, seperti penjelasan tentang harga tambahan, peringatan kontekstual, atau tautan ke syarat dan ketentuan, yang dapat membantu pengguna memahami konsekuensi penggunaan layanan setelah kuota gratis habis. Ketidakhadiran dukungan ini melanggar prinsip *Help Users Recognize, Diagnose, and Recover from Errors* (H9), karena sistem tidak membantu pengguna mengenali dan mengantisipasi masalah keuangan potensial sebelum transaksi selesai.

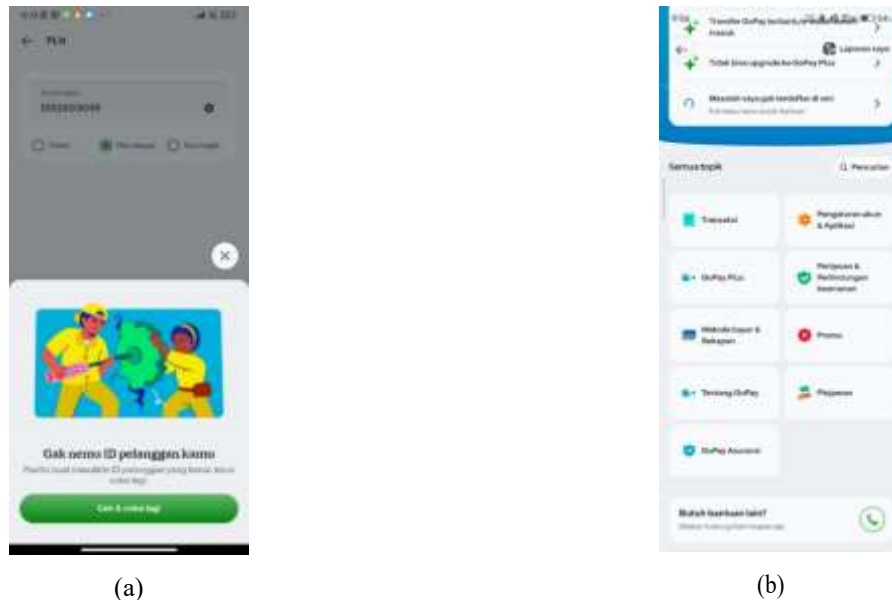
Selanjutnya temuan dengan tingkat keparahan tinggi ditemukan selama proses *transfer* atau *top-up*, ketika sistem tidak menampilkan informasi saldo pengguna, sehingga pengguna harus mengingat saldo yang tersedia secara manual. Seperti terlihat pada Gambar 2(b), halaman transaksi hanya menampilkan kolom input nominal, bukan informasi saldo saat ini. Kondisi ini meningkatkan beban kognitif pengguna dan berpotensi menyebabkan kesalahan, terutama dalam transaksi keuangan yang memerlukan ketelitian. Penemuan ini melanggar prinsip *Recognition rather than recall* (H6) karena sistem gagal menampilkan informasi penting yang seharusnya dapat dikenali dengan cepat oleh pengguna, sehingga mereka harus mengandalkan ingatan untuk menghitung jumlah transaksi.

Selain itu, dalam fitur pencarian kategori di halaman pembayaran, beberapa layanan yang sebenarnya tersedia tidak tercantum dalam hasil pencarian.



Gambar 3. (a) Tampilan Ketika Mencari Menu *Fortnite* dan (b) Tampilan Menu *Fortnite* Pada Menu Pembayaran

Seperti pada Gambar 3(a) dan 3(b) menunjukkan bahwa kategori “Fortnite” tidak terdeteksi oleh fitur pencarian, meskipun tersedia di menu Top Up Game. Kondisi ini mengurangi produktivitas pengguna saat melakukan aktivitas dan memaksa pengguna untuk menggunakan navigasi alternatif secara manual. Temuan ini melanggar prinsip *Flexibility and efficiency of use* (H7) karena fitur pencarian tidak berfungsi sebagai mekanisme untuk mempercepat interaksi, sehingga meningkatkan waktu dan usaha yang diperlukan pengguna untuk menemukan layanan yang diminta.



Gambar 4. (a) Tampilan Pesan Error Ketika Input ID kurang 2 digit dan (b) Tampilan Menu Bantuan

Pelanggaran terhadap prinsip *Help Users Recognize, Diagnose, and Recover from Errors* (H9) juga ditemukan pada proses pembayaran tagihan listrik. Ketika pengguna memasukkan ID pelanggan PLN yang salah, sistem menampilkan pesan kesalahan umum seperti “Silakan coba lagi” tanpa memberikan detail diagnostik, seperti masalah format atau jumlah digit yang tidak cukup, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 4(a). Pesan kesalahan umum ini tidak membantu pengguna dalam menentukan sumber kesalahan, yang dapat menyebabkan kesalahan yang sama terjadi lagi. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem tidak cukup mendukung kemampuan pengguna untuk mengenali dan memperbaiki kesalahan input secara mandiri.

Kemudian pada Gambar 4(b), temuan dengan tingkat keparahan tinggi juga ditemukan dalam kategori bantuan pengguna. Pada halaman bantuan, akses untuk menghubungi *Customer Service* atau agen manusia sulit ditemukan karena tersembunyi di antara halaman *FAQ* dan navigasi berlapis. Akibatnya, pengguna dengan masalah kompleks harus menyortir konten bantuan yang tidak selalu relevan, tanpa tombol atau tanda yang mencolok untuk mendapatkan dukungan instan. Kondisi ini melanggar prinsip *Help and Documentation* (H10) karena sistem tidak memberikan akses yang mudah, jelas, dan kontekstual ke dukungan saat pengguna membutuhkannya, terutama dalam situasi kritis yang dapat menimbulkan tekanan dan ketidakpuasan pengguna.

Secara keseluruhan, temuan dengan *Severity Rating* 3 untuk aplikasi GoPay menunjukkan bahwa masalah *usability* yang paling kritis meliputi beban kognitif yang tinggi bagi pengguna, kurangnya transparansi mengenai informasi status sistem, dan akses terbatas terhadap bantuan selama transaksi keuangan. Data empiris yang ditampilkan melalui tangkapan layar menunjukkan bahwa masalah-masalah ini memang ada dan memiliki pengaruh besar terhadap efektivitas, keamanan, dan kepercayaan pengguna. Oleh karena itu, temuan-temuan ini harus ditekankan saat mengembangkan rekomendasi untuk peningkatan *usability* dalam aplikasi GoPay.

3.2.2 Temuan *Usability* Utama pada Aplikasi DANA (*Severity Rating* 3)

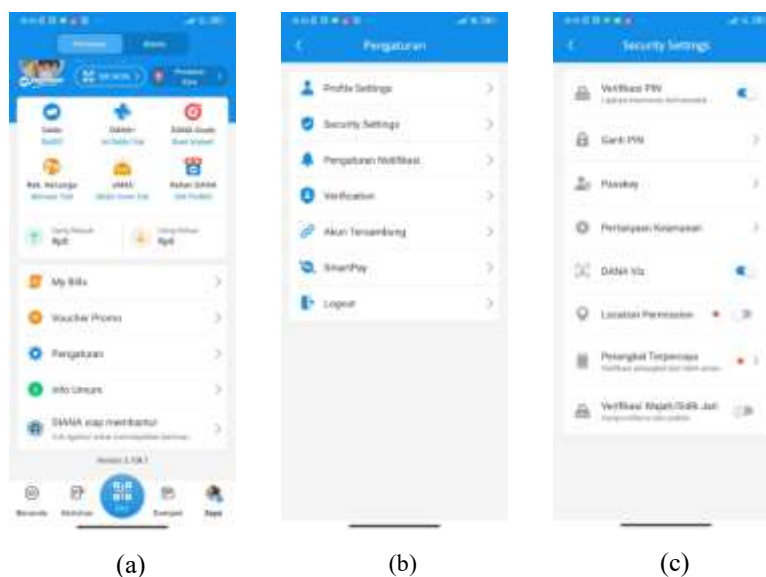
Pembahasan ini berfokus pada tiga temuan *usability* dalam aplikasi DANA dengan *Severity Rating* 3, yang diklasifikasikan sebagai masalah serius karena berpotensi menghambat penyelesaian tugas utama, menimbulkan kebingungan yang signifikan, atau merusak kepercayaan pengguna. Setiap temuan penting dibahas secara rinci, dengan menggunakan tangkapan layar antarmuka aplikasi untuk menyoroti konteks masalah dan mengonfirmasi validitas analisis.



Gambar 5. Tampilan Halaman Aktivitas

Seperti yang ditunjukkan pada Gambar 5, daftar transaksi tidak memiliki petunjuk visual yang jelas untuk membedakan status transaksi seperti berhasil, tertunda, atau gagal, sehingga pengguna harus membuka detail setiap transaksi secara individual untuk memverifikasinya. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem tidak memberikan umpan balik status transaksi yang cukup, meskipun informasi ini sangat penting dalam konteks transaksi keuangan. Ketiadaan indikator status yang terlihat berpotensi menimbulkan keraguan dan kekhawatiran pada pengguna, sehingga melanggar prinsip *Visibility of System Status* (H1) dengan menyembunyikan informasi kritis yang seharusnya mudah diakses.

Temuan dengan tingkat keparahan tinggi juga ditemukan pada prinsip *Consistency and Standards* (H4), khususnya terkait akses ke fitur “Ubah PIN” di menu “Saya”.



Gambar 6. (a) Tampilan Halaman Saya, (b) Tampilan Halaman Pengaturan dan (c) Tampilan Menu Ganti PIN

Gambar 6(a), 6(b), dan 6(c) menunjukkan bahwa opsi ini tersembunyi di bawah submenu Pengaturan Keamanan, sehingga pengguna harus melalui beberapa langkah tambahan untuk menemukannya. Lokasi ini tidak konsisten dengan standar umum aplikasi keuangan, yang menyediakan elemen keamanan kritis secara mudah diakses dan terlihat jelas. Ketidaksesuaian ini menunjukkan bahwa sistem tidak memenuhi harapan pengguna terkait lokasi fungsi penting. Mengingat PIN langsung terlibat dalam perlindungan akun dan akses transaksi, kesulitan menemukan fitur ini berpotensi menimbulkan masalah keamanan dan menghalangi kenyamanan pengguna, sehingga melanggar prinsip *Consistency and Standards* (H4).

Temuan dengan tingkat keparahan tinggi juga ditemukan pada halaman transfer uang terkait dengan prinsip *Help Users Recognize, Diagnose, and Recover from Errors* (H9).



Gambar 7. Halaman Transfer

Seperti yang ditunjukkan pada Gambar 7, ketika pengguna menempelkan nominal transfer dalam format tertentu, seperti menggunakan koma, sistem tidak memproses atau memformat ulang masukan tersebut, sehingga tombol “Lanjutkan” menjadi tidak aktif tanpa pesan kesalahan. Ketiadaan umpan balik diagnostik membingungkan pengguna karena sistem tidak memberikan informasi tentang sumber kesalahan atau cara memperbaikinya. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem gagal membantu pengguna mengenali dan memulihkan dari kesalahan input, sehingga proses transaksi utama berakhir tanpa penjelasan.

Secara keseluruhan, tiga temuan *usability* dengan *Severity Rating* 3 dalam aplikasi DANA menyoroti kesulitan utama seperti kejelasan status sistem, konsistensi penempatan fitur penting, dan bantuan sistem dalam membantu pengguna mengidentifikasi dan memperbaiki kesalahan. Meskipun temuan dengan keparahan tinggi lebih sedikit dibandingkan temuan minor dan kosmetik, dampaknya terhadap pengalaman pengguna sangat signifikan. Oleh karena itu, temuan-temuan ini harus menjadi prioritas utama dalam mengembangkan rekomendasi perbaikan *usability* untuk meningkatkan efisiensi, kenyamanan, dan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi DANA.

3.3 Analisis Perbandingan *Usability* Aplikasi GoPay dan DANA

Hasil evaluasi heuristik menunjukkan bahwa meskipun GoPay dan DANA memiliki fungsi yang serupa sebagai aplikasi dompet digital, keduanya menghadapi permasalahan *usability* dengan karakteristik yang berbeda. Perbedaan tersebut tidak hanya terlihat dari jumlah temuan, tetapi juga dari jenis prinsip heuristik yang paling sering dilanggar serta konteks terjadinya pelanggaran. Analisis perbandingan ini dilakukan untuk mengidentifikasi pola kesamaan dan perbedaan *usability*, sehingga dapat memberikan gambaran mengenai pendekatan desain antarmuka dan fokus pengembangan masing-masing aplikasi.

Dari sisi persamaan, kedua aplikasi menunjukkan permasalahan pada prinsip yang berkaitan dengan kejelasan informasi dan dukungan sistem terhadap pengguna. Prinsip *Visibility of System Status* (H1) ditemukan bermasalah pada GoPay maupun DANA, yang mengindikasikan bahwa penyampaian status sistem masih belum optimal. Dalam transaksi keuangan, kurangnya umpan balik yang jelas terkait status transaksi atau perubahan layanan berpotensi menimbulkan kebingungan serta menurunkan tingkat kepercayaan pengguna, meskipun secara fungsional layanan berjalan dengan baik.

Persamaan lainnya ditemukan pada prinsip *Recognition Rather Than Recall* (H6) dan *Aesthetic and Minimalist Design* (H8). Pada kedua aplikasi, pengguna masih dihadapkan pada kondisi yang mengharuskan mereka mengingat informasi tertentu atau berinteraksi dengan tampilan yang dipenuhi elemen visual. Kondisi ini meningkatkan beban kognitif dan dapat mengurangi efisiensi penggunaan, terutama pada skenario transaksi cepat dan berulang. Temuan ini menunjukkan bahwa keseimbangan antara kepentingan bisnis dan kenyamanan pengguna masih perlu ditingkatkan.

Di sisi lain, perbedaan permasalahan *usability* antara GoPay dan DANA terlihat cukup jelas. GoPay lebih banyak mengalami pelanggaran pada prinsip *Help Users Recognize, Diagnose, and Recover from Errors* (H9) serta *Help and Documentation* (H10). Hal ini mengindikasikan bahwa dukungan sistem dalam membantu pengguna menangani kesalahan dan mengakses bantuan belum sepenuhnya efektif. Pesan kesalahan yang bersifat umum dan minim informasi diagnostik berpotensi menyebabkan pengguna mengulangi kesalahan yang sama.

Sebaliknya, DANA lebih sering melanggar prinsip *Match Between System and the Real World* (H2) dan *Consistency and Standards* (H4). Beberapa elemen antarmuka, istilah, serta penempatan fitur belum sepenuhnya selaras dengan ekspektasi pengguna aplikasi keuangan. Penempatan fitur keamanan yang kurang menonjol, dapat memperlambat akses ke fungsi penting dan berisiko menurunkan tingkat keamanan. Perbedaan ini mencerminkan fokus desain yang

berbeda, di mana GoPay lebih bermasalah pada aspek bantuan dan pemulihan kesalahan, sementara DANA menghadapi kendala pada konsistensi dan kesesuaian dengan model mental pengguna.

Secara keseluruhan, hasil perbandingan menunjukkan bahwa kedua aplikasi masih memiliki keterbatasan pada aspek *usability* tertentu. GoPay cenderung memiliki kelemahan pada dukungan pengguna dan penanganan kesalahan, sedangkan DANA menunjukkan kelemahan pada struktur antarmuka dan konsistensi penempatan fitur. Oleh karena itu, evaluasi *usability* secara komparatif menjadi penting tidak hanya untuk menilai kualitas masing-masing aplikasi, tetapi juga untuk menentukan prioritas perbaikan desain antarmuka dalam pengembangan aplikasi dompet digital di masa mendatang.

3.4 Implikasi dan Rekomendasi Perbaikan *Usability*

Temuan evaluasi heuristik dengan *Severity Rating* 3 pada aplikasi GoPay dan DANA mengindikasikan adanya masalah *usability* yang berpengaruh signifikan terhadap transparansi informasi, beban kognitif pengguna, serta efektivitas dukungan sistem dalam transaksi finansial. Permasalahan ini tidak hanya menghambat kenyamanan interaksi, tetapi juga berisiko mendegradasi kepercayaan pengguna terhadap platform, khususnya pada fitur-fitur yang berkaitan erat dengan keamanan akun dan konsekuensi finansial. Kegagalan dalam aspek kenyamanan dan kemudahan pemahaman ini dapat menjadi tolok ukur kegagalan aplikasi dalam memenuhi ekspektasi pengguna.

Hasil evaluasi pada aplikasi GoPay mengidentifikasi enam temuan kritis yang mencakup prinsip H1 (*Visibility of System Status*), H6 (*Recognition rather than recall*), H7 (*Flexibility and efficiency of use*), H9 (*Help Users Recognize, Diagnose, and Recover from Errors*), dan H10 (*Help and Documentation*). Temuan tersebut menegaskan urgensi peningkatan transparansi status sistem, penyajian informasi yang lebih intuitif, serta penyediaan akses bantuan yang bersifat kontekstual. Secara spesifik, sistem harus mampu mengomunikasikan perubahan status layanan isi saldo secara eksplisit saat kuota gratis berakhir, menjaga konsistensi visibilitas saldo selama alur transaksi, serta mengoptimalkan fitur pencarian untuk menunjang efisiensi interaksi pengguna. Lebih lanjut, perancangan mekanisme bantuan dan pemulihan kesalahan perlu dibuat lebih informatif dan terintegrasi agar pengguna dapat mengatasi hambatan operasional secara mandiri tanpa harus memutus alur utama transaksi.

Berdasarkan evaluasi heuristik pada aplikasi DANA, ditemukan tiga permasalahan kritis dengan *Severity Rating* 3 yang mencakup prinsip H1 (*Visibility of System Status*), H4 (*Consistency and Standards*), dan H9 (*Help Users Recognize, Diagnose, and Recover from Errors*). Temuan ini mengindikasikan bahwa aspek kejelasan status transaksi, konsistensi penempatan fitur keamanan, serta efektivitas umpan balik kesalahan masih memerlukan optimasi agar sistem dapat dipahami dan digunakan dengan mudah oleh pengguna. Secara teknis, sistem diharapkan mampu menyajikan informasi status transaksi yang dapat diidentifikasi secara langsung melalui daftar aktivitas tanpa memerlukan eksplorasi tambahan, serta menempatkan fitur keamanan krusial seperti opsi "Ubah PIN" sesuai dengan standar umum aplikasi finansial demi menjaga kontrol interaksi pengguna. Selain itu, sangat penting bagi sistem untuk menyediakan pesan kesalahan yang bersifat diagnostik dan jelas guna membantu pengguna mengenali serta memperbaiki kesalahan input secara mandiri, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pengguna terhadap layanan dompet digital tersebut.

Secara keseluruhan, temuan ini menegaskan bahwa optimasi *usability* pada aplikasi *e-wallet* harus diprioritaskan pada prinsip-prinsip dengan tingkat keparahan tinggi karena berdampak langsung terhadap efisiensi interaksi, akurasi data, dan rasa aman pengguna saat bertransaksi. Rekomendasi perbaikan yang diajukan dalam penelitian ini dirancang secara praktis dan aplikatif untuk menjadi acuan strategis bagi pengembang dalam meningkatkan kualitas interaksi serta menjaga keberlanjutan penggunaan aplikasi dompet digital dalam ekosistem keuangan sehari-hari. Upaya mempertahankan kualitas pengalaman pengguna yang sudah baik serta memperbaiki kendala teknis yang ada sangat krusial agar aplikasi tetap kompetitif dan dapat diandalkan oleh masyarakat.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan Evaluasi Heuristik untuk menilai *usability* aplikasi GoPay dan DANA, dengan fokus pada masalah dengan tingkat keparahan tinggi (*Severity Rating* 3). Berdasarkan temuan, kedua aplikasi tersebut masih memiliki masalah *usability* yang signifikan dan berpotensi mengganggu efisiensi, kenyamanan, dan kepercayaan pengguna saat melakukan transaksi keuangan digital. Temuan utama dengan tingkat keparahan tinggi pada aplikasi GoPay meliputi kurangnya transparansi dalam status sistem, beban kognitif yang tinggi bagi pengguna akibat informasi yang tidak ditampilkan secara eksplisit, efisiensi fitur pencarian yang terbatas, dan dukungan sistem yang tidak memadai dalam membantu pengguna mengenali dan memulihkan diri dari kesalahan. Sementara itu, aplikasi DANA memiliki masalah serius terkait kejelasan status transaksi, konsistensi penempatan fitur keamanan penting, dan kurangnya umpan balik sistem saat terjadi kesalahan input. Meskipun dampak negatif pada DANA lebih sedikit dibandingkan GoPay, dampaknya terhadap pengalaman pengguna tetap signifikan. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa strategi Evaluasi Heuristik dapat mengidentifikasi kesulitan *usability* spesifik yang tidak sepenuhnya teridentifikasi oleh metode kuantitatif seperti SUS. Temuan dengan peringkat keparahan tinggi pada kedua aplikasi

menyoroti pentingnya memprioritaskan perbaikan *usability*, terutama dalam hal transparansi sistem, dukungan penanganan kesalahan, dan konsistensi antarmuka, guna meningkatkan kualitas pengalaman pengguna aplikasi *e-wallet*. Penelitian lanjutan disarankan untuk menggabungkan metode Evaluasi Heuristik dengan metodologi evaluasi *usability* lainnya, seperti *usability* testing dengan pengguna akhir. Teknik ini dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap tentang pengalaman pengguna, baik dari perspektif ahli maupun perilaku aktual konsumen saat berinteraksi dengan aplikasi.

REFERENCES

- [1] I. T. L. Anwar, Nofilia, S. Mulkhia, and A. F. Muhammad, "ANALISIS PERTUMBUHAN PENGGUNA E-WALLET TERHADAP NILAI TRANSAKSI E-COMMERCE DI INDONESIA PERIODE TAHUN 2021-2023," *J. Interdisiplin*, vol. 1, no. 6, pp. 114–127, 2025.
- [2] Bank Indonesia, "Statistik Sistem Pembayaran dan Infrastruktur Pasar Keuangan (SPIP) – Agustus 2025," Jakarta, 2025. [Online]. Available: <https://www.bi.go.id/id/statistik/ekonomi-keuangan/spip/Pages/SPIP-Agustus-2025.aspx>
- [3] Fathoni, M. A. Putra, F. Hikmahwarani, M. Z. Afif, and C. T. H. Sianturi, "PERBANDINGAN EVALUASI USABILITY APLIKASI E-WALLET SHOPEEPAY DAN GOPAY MENGGUNAKAN METODE HEURISTIC EVALUATION," *JATI (Jurnal Mhs. Tek. Inform.)*, vol. 9, no. 4, pp. 6510–6516, 2025.
- [4] M. Andarwati, G. Swalaganata, F. Y. Pamuji, and N. D. Hendrawan, "Development of an e-Mudharabah Website Using the System Usability Scale (SUS) Method," *KnE Soc. Sci.*, vol. 9, no. 29, pp. 43–55, 2024, doi: 10.18502/kss.v9i29.17235.
- [5] M. Naufal, "Evaluasi User Experience Pada Aplikasi E-Wallet Dana Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)," *Indones. J. Bus. Econ. Manag.*, vol. 3, no. 2, pp. 59–65, 2024, doi: 10.57152/ijbem.v3i2.2017.
- [6] E. F. Y. G. S. Dharmaputra, C. H. Primasari, T. A. P. Sidhi, D. B. Setyohadi, Y. P. Wibisono, and M. Cininta, "Analisis User Interface (UI) Dan User Experience (UX) Sudut Elevasi Pemukul Gamelan Metaverse Virtual Reality Menggunakan User Centered Design (UCD)," *JIKO (Jurnal Inform. dan Komputer)*, vol. 7, no. 1, pp. 137–146, 2023, doi: 10.26798/jiko.v7i1.757.
- [7] P. Sa'adah, G. W. N. Wibowo, and R. H. Kusumodestoni, "Analisis Kegunaan Aplikasi GoPay Berdasarkan Metode System Usability Scale," *J. Minfo Polgan*, vol. 13, no. 1, pp. 533–542, 2024, doi: 10.33395/jmp.v13i1.13726.
- [8] N. A. Ningtyas and A. Meiriza, "Penerapan Metode System Usability Scale Dalam Mengevaluasi User Experience Aplikasi DANA," *JURIKOM (Jurnal Ris. Komputer)*, vol. 10, no. 2, p. 667, 2023, doi: 10.30865/jurikom.v10i2.6083.
- [9] N. Silvia, A. Meiriza, N. R. Oktadini, and P. Putra, "ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI E-WALLET DANA MENGGUNAKAN USER EXPERIENCE QUOTIONNAIRE (UEQ) DAN UX HONEYCOMB," *JUTI J. Ilm. Teknol. Inf.*, vol. 22, no. 2, pp. 91–100, 2024.
- [10] A. Permana, "Perbandingan Efektivitas Desain User Experience pada Platform Pembayaran Digital (Studi Kasus pada GoPay , OVO , Dana)," *JIKO (Jurnal Inform. dan Komputer)*, vol. 9, no. 2, pp. 263–273, 2025, doi: 10.26798/jiko.v9i2.1346.
- [11] A. Putri and A. D. Indriyanti, "Evaluasi Usability Aplikasi BTN Mobile dengan Metode User Experience Questionnaire dan Heuristic Evaluation," *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 3, no. 2, pp. 49–59, 2022, doi: 10.26740/jeisbi.v3i2.46226.
- [12] D. Indrawan and S. Lestanti, "System Usability Scale Aplikasi Grab Dengan Evaluasi Metode Design Thinking," *J. Inf. Syst. Appl. Dev.*, vol. 3, no. 2, pp. 75–87, 2025, doi: 10.26905/jisad.v3i2.16043.
- [13] E. Purwaningtyas and A. R. Jatmiko, "EVALUASI PERANCANGAN UI/UX APLIKASI MOBILE WISATA KABUPATEN LUMAJANG MENGGUNAKAN METODE SUS," *J. Ilm. Comput. Insight*, vol. 6, no. 2, pp. 22–29, 2024.
- [14] F. A. Bachtiar, R. I. Rokhmawati, F. Pradana, and I. Y. Habibie, "Evaluasi Usability Aplikasi Elektronik-Kesehatan Ibu dan Anak (e-KIA)," *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 8, no. 6, pp. 1277–1286, 2021, doi: 10.25126/jtiik.2021824426.
- [15] H. Y. Pratama, B. T. Hanggara, and N. Y. Setiawan, "Evaluasi Usability dengan Menerapkan Metode Heuristic Evaluation pada Website Dinas Pendidikan Kota Batu," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 6, no. 3, pp. 1350–1359, 2022.
- [16] J. Nielsen, "Severity Ratings for Usability Problems," Nielsen Norman Group. Accessed: Oct. 01, 2025. [Online]. Available: <https://www.nngroup.com/articles/how-to-rate-the-severity-of-usability-problems/>
- [17] J. Nielsen, "Why You Only Need to Test with 5 Users," Nielsen Norman Group. [Online]. Available: <https://www.nngroup.com/articles/why-you-only-need-to-test-with-5-users/>