

Analisis *Usability* Sistem Aplikasi Kredit Digital Dengan Pendekatan *Use Questionnaire* dan IPA

Vellia Mulyani¹, Syarif Hidayatulloh²

Abstract— *Online loan applications are a form of cashless transaction with the number of users continuing to increase every year, especially in Indonesia. Various online credit and loan applications are born as if they are in demand by offering banking solutions and various promotions. One of the online loan and credit applications is the Kredivo application. This application has many features as a payment method and a tool for making cash and credit payments to the markets that work with this application. So far, this application has never been analyzed, so researchers want to conduct research to obtain new findings about the usability of the Kredivo application system and as proof or testing of the correctness of existing knowledge, namely use questionnaire analysis and importance-performance analysis. The results of his research show that the variables tested on the respondents are still not in accordance with the expectations of the respondents.*

Keywords: Usability, Questionnaire, Credit

Intisari— Aplikasi pinjaman dan penggunaan pinjaman *online* merupakan salah satu bentuk transaksi *cashless* dengan jumlah pengguna yang terus meningkat setiap tahunnya terutama di Indonesia. Berbagai aplikasi kredit dan pinjaman *online* lahir seolah-olah diminati dengan menawarkan solusi perbankan dan berbagai promosi. Salah satu aplikasi pinjaman dan kredit *online* adalah aplikasi Kredivo. Aplikasi ini memiliki banyak fitur tidak hanya sebagai metode pembayaran, tetapi juga sebagai alat untuk melakukan pembayaran tunai dan kredit ke pasar yang bekerja dengan aplikasi ini. Selama ini aplikasi ini belum pernah ada yang menganalisa sehingga penelitian ini dilakukan untuk memperoleh penemuan baru tentang *usability* sistem aplikasi Kredivo dan sebagai pembuktian atau pengujian tentang kebenaran dari pengetahuan yang sudah ada yaitu analisis *use questionnaire* dan *importance performance analysis*. Hasil penelitiannya menunjukkan variabel diuji pada responden masih ada yang belum sesuai harapan responden.

Kata Kunci— *Usability, Questionnaire, kredit*

^{1,2}Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri, Jl. Raya Jatiwaringin No.2, RT.8/RW.13, Cipinang Melayu, Kec. Makasar, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13620 (telp: (021)8005722; e-mail: 111212194@nusamandiri.ac.id, syarif.sfl@nusamandiri.ac.id)

I. PENDAHULUAN

Penggunaan aplikasi kredit dan pinjaman *online* kredit merupakan salah satu dari bentuk transaksi non tunai mengalami peningkatan pengguna dari tahun ke tahun khususnya di Indonesia. Berbagai aplikasi kredit dan pinjaman *online* bermunculan seolah-olah memberikan solusi perbankan dan berbagai promosi untuk menghasilkan bunga.

Salah satu aplikasi kredit dan pinjaman *online* adalah aplikasi Kredivo. Aplikasi ini memiliki banyak fitur, tidak hanya sebagai metode pembayaran, tetapi juga sebagai alat untuk melakukan pembayaran terhadap *marketplace* yang kerjasama dengan aplikasi ini baik itu pembayaran secara tunai maupun dengan cara kredit.

Berdasarkan hasil review Google Play Store hingga April 2022, aplikasi *mobile* berbasis android Kredivo belum mampu memenuhi kebutuhan penggunanya. Dari hasil ekstraksi masalah pada aplikasi Kredivo *mobile* berbasis android yang kami wawancarai dan observasi, beberapa masalah yang ditemukan muncul berupa masalah *usability*. Karena kesulitan yang dihadapi pengguna ini, pengguna tidak puas dengan penggunaan aplikasi berbasis android Kredivo dan memberikan peringkat rendah untuk ulasan aplikasi seluler berbasis android Kredivo.

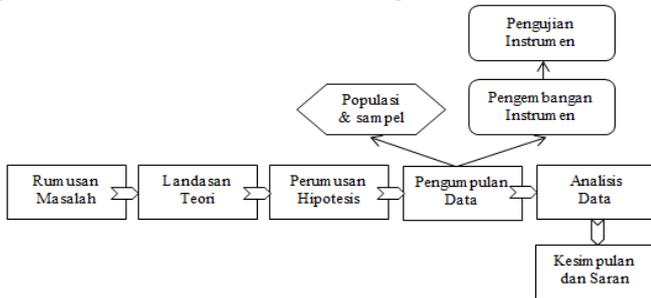
Pada penelitian yang dilakukan pada tahun 2021, secara parsial dan simultan mengukur dampak variabel kegunaan terhadap kepuasan pengguna dengan melakukan survei USE yang mencakup variabel kegunaan, kemudahan penggunaan, dan kemudahan belajar. Sebagai metode survei, digunakan metode deskriptif korelasi dengan pendekatan kuantitatif. Delapan puluh lima responden dari Fakultas Informatika Universitas Krabat berpartisipasi dalam pendataan, dan Tokopedia memiliki pengguna aktif. Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa semua variabel independen berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dengan pengaruh sebesar 46%, dan sisanya sebesar 54% merupakan variabel non-penelitian [1].

Hasil penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya memenunjukkan bahwa kepercayaan dan kemudahan pengguna berpengaruh secara simultan terhadap sistem kredit *online* pada aplikasi Kredivo. Kemudahan pengguna tidak berpengaruh terhadap sistem kredit *online* pada aplikasi Kredivo [2].

Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh penemuan baru tentang *usability* sistem aplikasi Kredivo dan sebagai pembuktian atau pengujian tentang kebenaran dari pengetahuan yang sudah ada yaitu analisis *Use Questionnaire* dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

II. METODE PENELITIAN

Tahapan penelitian mencakup langkah-langkah pelaksanaan penelitian dari awal sampai akhir. Masing-masing langkah penelitian diuraikan secara rinci sebagai berikut:



Gbr. 1 Tahapan penelitian

Berdasarkan proses penelitian diatas dapat dijelaskan tahapan penelitian analisis *usability* sistem aplikasi kredit digital Kredivo dengan pendekatan *Use Questionnaire* dan IPA. Tahapan metodologi penelitian dijelaskan secara umum yaitu:

a. Rumusan Masalah

Melakukan identifikasi tentang masalah apa yang akan dibahas berkaitan dengan analisis *usability* sistem aplikasi kredit digital Kredivo dengan pendekatan *Use Questionnaire* dan IPA. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan mengukur hubungan antara kesadaran konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas produk atau jasa. Ini juga disebut analisis kuadran .

b. Studi Pustaka

Mempelajari literatur yang akan digunakan sebagai kajian teori dalam penelitian ini yang bersumber dari buku, jurnal ilmiah dan informasi di internet yang dapat dipercaya.

c. Perumusan Hipotesis

Mengemukakan pernyataan yaitu diduga pengguna *usability* belum merasa puas terhadap sistem aplikasi kredit digital Kredivo dan diduga pengguna *usability* sudah merasa puas terhadap sistem aplikasi kredit digital Kredivo yang ada saat ini.

d. Pengumpulan Data

1) Populasi dan Sampel

Berdasarkan populasi yang ada maka ditentukan yang menjadi sampel pada penelitian ini. Sampel tersebut ditentukan berdasarkan perhitungan dengan rumus *Slovin*.

2) Pengembangan Instrumen

Tahapan ini adalah penentuan instrumen penelitian yaitu dengan menggunakan kuesioner berdasarkan metode *Use Questionnaire*. Penyusunan kuesioner ini terbagi menjadi dua bagian yaitu identitas sumber data kuantitatif dan disebarakan kepada responden.

3) Pengujian Instrumen

Tahap pengujian instrumen dilakukan dengan pengujian prasyarat dimana pengujian yang dilakukan untuk

menguji tingkat validitas dan reliabilitas dari instrumen yang akan digunakan pada saat proses pengumpulan data.

e. Analisis Data

Menganalisa hasil pengolahan data berdasarkan hasil penelitian dan teori yang ada dengan *Importance Performance Analysis* (IPA).

f. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan diambil berdasarkan analisa data dan diperiksa apakah sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian. Memaparkan saran untuk penelitian selanjutnya.

Penelitian ini menggunakan instrumen berupa angket atau kuesioner dengan membuat pertanyaan yang diikuti oleh kolom-kolom yang menunjukkan tingkatan atau dengan istilah lain *rating scale* (skala bertingkat) yang disampaikan kepada sample dari populasi dalam hal ini adalah konsumen pengguna aplikasi kredit digital Kredivo.

Dalam penelitian ini dibutuhkan dua jenis data dimana data tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) dari aplikasi aplikasi kredit digital Kredivo yang ada saat ini yang nantinya akan digunakan untuk analisa kuadran atau *Importance Performance Analysis* (IPA) dari aplikasi yang dibahas.

Kuesioner yang diberikan terdiri dari 10 pertanyaan, dan dari 10 pertanyaan tersebut telah cukup untuk menunjukkan nilai aspek-aspek *usability* yaitu Aspek Sistem (*System*), Aspek Pengguna (*User*) dan Aspek Interaksi (*Interaction*) [3].

Hasil plot kelima aspek *usability* di atas terhadap 10 pertanyaan kuesioner dapat dilihat:

TABEL 1
KUESINER ASPEK SISTEM

N	Tingkat Kinerja (Performance)					ASPEK SISTE M (SYSTE M)	Tingkat Kepentingan (Importance)				
	Alternatif Jawaban						Alternatif Jawaban				
o	ST	T	C	B	S	ST	T	C	P	SP	
	B	B	B	B	B	P	P	P	P	SP	
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1						Tampilan aplikasi kredit digital Kredivo mudah dikenali					
2						Aplikasi kredit digital Kredivo mudah dioperasikan					
3						Kombinasi warna aplikasi kredit digital					

No	Tingkat Kinerja (Performance)					ASPEK SISTE M (SYSTE M)	Tingkat Kepentingan (Importance)				
	Alternatif Jawaban						Alternatif Jawaban				
	ST B	T B	C B	B B	S B		ST P	T P	C P	P P	SP
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5

Kredivo
enak
dilihat

TABEL 2
KUESIONER ASPEK PENGGUNA

No	Tingkat Kinerja (Performance)					ASPEK PENGG UNA (USER)	Tingkat Kepentingan (Importance)				
	Alternatif Jawaban						Alternatif Jawaban				
	ST B	T B	C B	B B	S B		ST P	T P	C P	P P	SP
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5

Tampila
n menu
pada
aplikasi
kredit
digital
Kredivo
mudah
dikenali

Fasilitas
cari
pada
aplikasi
kredit
digital
Kredivo
berfungs
i dengan
baik

Aplikasi
kredit
digital
Kredivo
mudah
dibaca

Aplikasi
kredit
digital
Kredivo
mudah
di
downloa
d

Simbol-
simbol
gambar
pada
aplikasi
kredit
digital
Kredivo
mudah
dipaham
i

TABEL 3

No	Tingkat Kinerja (Performance)					ASPEK INTERA KSI (INTERA CTION)	Tingkat Kepentingan (Importance)				
	Alternatif Jawaban						Alternatif Jawaban				
	ST B	T B	C B	B B	S B		ST P	T P	C P	P P	S P
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5

Akses
Informasi
produk
pada
aplikasi
kredit
digital
Kredivo
mudah
diperoleh

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Umum

Hasil penelitian dimulai dari statistik deskriptif yang berhubungan dengan data penelitian (meliputi gambaran umum responden, uji validitas, uji reliabilitas data dan analisa dengan IPA (*Importance Performance Analysis*), dari hasil pengujian dengan IPA (*Importance Performance Analysis*) akan ditarik kesimpulan penelitian. Semua pengujian dilakukan dengan menggunakan program pengolahan data SPSS versi 21.

Data yang diolah berdasarkan hasil kuesioner yang sudah dikumpulkan dan direkap, hasil pengumpulan kuesioner yang berhasil dihimpun dan layak dianalisis dapat ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

TABEL 4
HASIL PENGUMPULAN KUESIONER

No	Jumlah Kuesioner	Persentase Kuesioner	Keterangan Kuesioner
1.	96	100 %	Kuesioner yang pengisiannya lengkap
2.	0	0 %	Kuesioner yang pengisiannya tidak lengkap
3.	0	0 %	Kuesioner yang tidak memenuhi syarat

Dari tabel diatas ditunjukkan bahwa jumlah kuesioner yang pengisiannya lengkap sebanyak 96 (100 %), kuesioner yang pengisiannya tidak lengkap sebanyak 0 (0 %), dan yang tidak memenuhi syarat sebanyak 0 (0 %).

B. Analisis Data

Dalam menganalisis data diperlukan teknik analisis untuk menguji data. Dengan memeriksa kembali semua kuesioner yang dikembalikan oleh responden yang kemudian dilakukan tabulasi data yang menghasilkan data yang dibutuhkan guna tujuan analisis variabel-variabel penelitian. Pengujian yang dilakukan yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

1. Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui kebenaran atau kesesuaian angket yang peneliti gunakan untuk

memperoleh data dari para responden [4]. Uji Validitas *Product Momen Pearson Correlation* menggunakan prinsip mengkorelasikan atau menghubungkan antara masing-masing skor item dengan skor total yang diperoleh dalam penelitian. Setiap uji dalam statistik tentu mempunyai dasar dalam pengambilan keputusan sebagai acuan untuk membuat kesimpulan, begitu pula Uji Validitas *Product Momen Pearson Correlation*, dalam uji validitas ini, dasar pengambilan keputusannya sebagai berikut:

Jika nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel, maka angket tersebut dinyatakan valid.

Jika nilai r hitung lebih kecil dari nilai r tabel, maka angket tersebut dinyatakan tidak valid.

Sebelum dilakukan pengujian validitas terlebih dahulu ditentukan taraf nyata (α) yaitu 5% atau 0,05 dan statistik uji yang digunakan adalah (*rho-Spearman*).

Nilai kritis = nilai tabel
dimana n = 96. r tabel
= $r_{\alpha;(n-2)}$
= $r_{0,05;(94)}$
= 0,203

a. Uji Validitas Tingkat Kinerja (*Performance*) Aspek Sistem (*System*)/X1

TABEL 5
HASIL UJI VALIDITAS TINGKAT KINERJA (*PERFORMANCE*)
ASPEK SISTEM (*SYSTEM*)/X1

<i>Correlations</i>					
	X1.1	X1.2	X1.3	X1	
X1.1	<i>Pearson Correlation</i>	1	.628**	.739**	.895**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96
X1.2	<i>Pearson Correlation</i>	.628**	1	.606**	.854**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96
X1.3	<i>Pearson Correlation</i>	.739**	.606**	1	.886**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96
X1	<i>Pearson Correlation</i>	.895**	.854**	.886**	1
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

TABEL 6
PERBANDINGAN HASIL PENGUJIAN R HITUNG DENGAN R
TABEL UJI VALIDITAS TINGKAT KINERJA (*PERFORMANCE*)
ASPEK SISTEM (*SYSTEM*)/X1

Variabel	r Hitung	r Tabel	Keputusan
X1.1	0,895	0,203	Valid
X1.2	0,854	0,203	Valid
X1.3	0,886	0,203	Valid

Berdasarkan hasil uji coba instrumen penelitian diperoleh dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa ke 3 (tiga) *item* pertanyaan dinyatakan *valid* maka penelitian ini dilanjutkan.

b. Uji Validitas Tingkat Kepentingan (*Importance*) Aspek Sistem (*System*)/Y1

TABEL 7
HASIL UJI VALIDITAS TINGKAT TINGKAT KEPENTINGAN
(*IMPORTANCE*) ASPEK SISTEM (*SYSTEM*)/Y1

<i>Correlations</i>					
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1	
Y1.1	<i>Pearson Correlation</i>	1	.414**	.435**	.757**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96
Y1.2	<i>Pearson Correlation</i>	.414**	1	.543**	.824**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96
Y1.3	<i>Pearson Correlation</i>	.435**	.543**	1	.824**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96
Y1	<i>Pearson Correlation</i>	.757**	.824**	.824**	1
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 8. Perbandingan Hasil Pengujian r Hitung dengan r Tabel Tingkat Kepentingan (*Importance*) Aspek Sistem (*System*)/Y1

Variabel	r Hitung	r Tabel	Keputusan
Y1.1	0,757	0,203	Valid
Y1.2	0,824	0,203	Valid
Y1.3	0,824	0,203	Valid

Berdasarkan hasil uji coba instrumen penelitian diperoleh dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa ke 3 (tiga) *item* pertanyaan dinyatakan *valid* maka penelitian ini dilanjutkan.

2. Uji Reliabilitas

Efektivitas dan reliabilitas alat penelitian merupakan syarat mutlak untuk memperoleh data yang valid dan reliabel, yang mempengaruhi kualitas hasil penelitian [5]. Reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk [6]. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha*.

TABEL 9
PERBANDINGAN HASIL PENGUJIAN RELIABILITAS MASING-MASING VARIABEL

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	r Tabel	Keterangan
Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja Aspek Sistem (<i>System</i>)/X1	0,851	0,60	Reliable
Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja Aspek Pengguna (<i>User</i>)/X2	0,709	0,60	Reliable
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Tingkat Kinerja Aspek Interaksi (<i>Interaction</i>)/X3	0,745	0,60	Reliable

Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>) Aspek Sistem (<i>System</i>)/Y1	0,723	0,60	Reliable
Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>) Aspek Pengguna (<i>User</i>)/Y2	0,605	0,60	Reliable
Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>) Aspek Interaksi (<i>Interaction</i>)/Y3	0,710	0,60	Reliable

Dasar pengambilan keputusan Uji Reliabilitas adalah Jika Nilai *Croanbach's Alpha* > 0.60 maka kuesioner atau angket dinyatakan reliabel atau konsisten. Jika Nilai *Croanbach's Alpha* < 0.60 maka kuesioner atau angket dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

Dari tabel diatas diketahui nilai alpha untuk Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja (*Performance*) Aspek Sistem (*System*)/X1 sebesar 0,851, nilai alpha untuk Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja (*Performance*) Aspek Pengguna (*User*)/X2 sebesar 0,709, nilai alpha untuk Hasil Uji Reliabilitas Variabel Tingkat Kinerja (*Performance*) Aspek Interaksi (*Interaction*)/X3 sebesar 0,745, nilai alpha untuk Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan (*Importance*) Aspek Sistem (*System*)/Y1 sebesar 0,723, nilai alpha untuk Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan (*Importance*) Aspek Pengguna (*User*)/Y2 sebesar 0,605 dan nilai alpha Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan (*Importance*) Aspek Interaksi (*Interaction*)/Y3 sebesar 0,710. Keseluruhan variabel menunjukkan nilai yang lebih besar dari r tabel yaitu sebesar 0,60 sehingga seluruh variabel adalah *Reliable*.

C. Analisis Data dengan *Importan Performance Analysis (IPA)*

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian dan diperoleh bahwa instrumen telah valid dan reliabel maka selanjutnya dianalisa *gap* antara Tingkat Kinerja (*Performance*) dan Tingkat Kepentingan (*Importance*) pengguna kepada pengguna aplikasi kredit digital Kredivo yang ada saat ini yang ditunjukkan sebagai berikut [7]:

TABEL 10
ANALISA GAP TINGKAT KINERJA (*PERFORMANCE*) DAN TINGKAT KEPENTINGAN (*IMPORTANCE*)

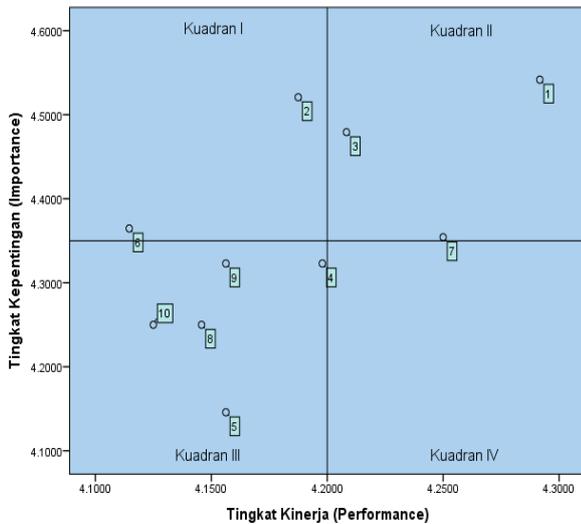
No	Variabel Yang di Ukur	Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>)	Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>)	Skor Kepuasan
Aspek Sistem (System)				
1.	Tampilan aplikasi kredit digital Kredivo mudah dikenali	4,2917	4,5417	-0,2500
2.	Aplikasi kredit digital Kredivo	4,1875	4,5208	-0,3333

No	Variabel Yang di Ukur	Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>)	Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>)	Skor Kepuasan
Aspek Sistem (System)				
	mudah dioperasikan			
3.	Kombinasi warna aplikasi Kredit digital Kredivo enak dilihat	4,2083	4,4792	-0,2708
Aspek Pengguna (User)				
4.	Tampilan menu pada aplikasi kredit digital Kredivo mudah dikenali	4,1979	4,3229	-0,1250
5.	Fasilitas cari pada aplikasi kredit digital Kredivo berfungsi dengan baik	4,1563	4,1458	0,0104
6.	Aplikasi kredit digital Kredivo mudah dibaca	4,1146	4,3646	-0,2500
7.	Aplikasi kredit digital Kredivo mudah di download	4,2500	4,3542	-0,1042
8.	Simbol-simbol gambar pada aplikasi kredit digital Kredivo mudah dipahami	4,1458	4,2500	-0,1042
Aspek Interaksi (Interaction)				
9.	Akses Informasi produk pada aplikasi kredit digital Kredivo mudah diperoleh	4,1563	4,3229	-0,1667
10.	Aplikasi kredit digital Kredivo sesuai kebutuhan	4,1250	4,2500	-0,1250

Pada tabel dapat dilihat bahwa pada kolom Tingkat Kinerja (*Performance*) umumnya lebih rendah dari kolom Tingkat Kepentingan (*Importance*), dengan demikian untuk kolom skor kepuasan menggunakan rumus Tingkat Kinerja (*Performance*) – Tingkat Kepentingan (*Importance*) = Skor Kepuasan. Penerapan rumus tersebut diterapkan pada kolom skor kepuasan dan dapat dilihat bahwa nilai pada kolom tersebut bernilai negatif, dengan pemahaman bahwa pada variabel diuji

pada responden masih ada yang belum sesuai harapan responden.

Untuk mengetahui skala prioritas perbaikan aplikasi kredit digital Kredivo dilakukan analisis lanjutan dengan alat bantu IPA (*Importance Performance Analysis*) dimana item yang ada dipetakan ke dalam grafik IPA yang terbagi menjadi empat kuadran sebagai berikut:



Gbr. 2 Grafik IPA hasil pemetaan

Berdasarkan di atas dapat dilihat bahwa seluruh *item* telah dipetakan ke dalam empat kuadran dengan skala prioritas sebagai berikut:

1. Kuadran I

Item yang relatif penting, tetapi tidak memenuhi harapan pengguna. Item yang masuk ke dalam kuadran ini membutuhkan perbaikan kinerja segera yakni terdiri dari Aplikasi kredit digital Kredivo mudah dioperasikan dan Aplikasi kredit digital Kredivo mudah dibaca.

2. Kuadran II

Item-item yang relatif penting dan sangat memuaskan. Item yang masuk ke dalam kuadran ini dianggap sebagai faktor pendukung kepuasan pengguna, dan semua item tersebut harus dijaga agar produk atau jasa menjadi lebih unggul di mata pengguna, yaitu tampilan aplikasi kredit digital Kredivo mudah dikenali, kombinasi warna aplikasi kredit digital Kredivo enak dilihat dan aplikasi kredit digital Kredivo mudah di *download*.

3. Kuadran III

Item yang tingkat kepentingannya relatif rendah, kinerjanya tidak terlalu tinggi, dan kepuasannya relatif rendah. Item dalam kuadran ini memiliki sedikit efek pada manfaat yang dirasakan pengguna yaitu: Tampilan menu pada aplikasi kredit digital Kredivo mudah dikenali, fasilitas cari pada aplikasi kredit digital Kredivo berfungsi dengan baik, simbol-simbol gambar pada aplikasi kredit digital Kredivo mudah dipahami, akses Informasi produk pada aplikasi kredit digital Kredivo mudah diperoleh dan aplikasi kredit digital Kredivo sesuai kebutuhan.

4. Kuadran IV

Wilayah yang memuat item yang dianggap berlebihan oleh pengguna yang kepentingannya relatif rendah dan kepuasannya relatif tinggi. Item yang masuk ke dalam kuadran ini dapat mengurangi biaya dukungan untuk menghemat pengeluaran. Item ini tidak ditemukan berdasarkan hasil penelitian.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil uji validitas instrumen penelitian yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa keseluruhan item pertanyaan dinyatakan valid maka penelitian ini dilanjutkan. Nilai alpha untuk Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja (*Performance*) Aspek Sistem (*System*)/X1 sebesar 0,851, nilai alpha untuk Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja (*Performance*) Aspek Pengguna (*User*)/X2 sebesar 0,709, nilai alpha untuk Hasil Uji Reliabilitas Variabel Tingkat Kinerja (*Performance*) Aspek Interaksi (*Interaction*)/X3 sebesar 0,745, nilai alpha untuk Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan (*Importance*) Aspek Sistem (*System*)/Y1 sebesar 0,723, nilai alpha untuk Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan (*Importance*) Aspek Pengguna (*User*)/Y2 sebesar 0,605 dan nilai alpha Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan (*Importance*) Aspek Interaksi (*Interaction*)/Y3 sebesar 0,710. Keseluruhan variabel menunjukkan nilai yang lebih besar dari r tabel yaitu sebesar 0,60 sehingga seluruh variabel adalah Reliabile.

Analisa *gap* menghasilkan nilai yang negatif, dengan pemahaman bahwa pada variabel diuji pada responden masih ada yang belum sesuai harapan responden. Berdasarkan analisis IPA dapat dipetakan prioritas utama peningkatan aplikasi kredit digital Kredivo yakni variabel aplikasi kredit digital Kredivo mudah dioperasikan dan variable aplikasi kredit digital Kredivo mudah dibaca. Berdasarkan analisis *gap* ditemukan bahwa secara umum pengguna aplikasi kredit digital Kredivo belum merasa puas terhadap aplikasi kredit digital Kredivo yang ada saat ini. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan secara umum aplikasi kredit digital Kredivo perlu diperbaiki lagi.

REFERENSI

[1] O. Lengkong, S.Kom., M.Ds., M. D. Tumewu, and N. T. T. Lumintang, "Analisis Usability Pada Aplikasi M-Commerce Tokopedia Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan USE (Usefulness, Satisfaction, Ease of Use) Questionnaire," *CogITo Smart J.*, vol. 7, no. 1, pp. 182–192, 2021.

[2] G. M. A. Rosiwan and Lasmanah, "Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan Pengguna terhadap Penggunaan Sistem Kredit Online Pada Aplikasi Kredivo di Masa Pandemi Covid-19 di Kota Bandung," *Bandung Conf. Ser. Bus. Manag.*, vol. 2, no. 1, pp. 69–76, 2022.

[3] B. O. Lubis, A. Salim, and J. Jefi, "Evaluasi Usability Sistem Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Use Questionnaire," *J. SAINTEKOM*, vol. 10, no. 1, p. 65, 2020.

[4] S. Rohmah and M. Ary, "Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Pinjaman Online Menggunakan Metode Usability Testing Dan User Experience Questionnaire (Studi kasus

- pada Akulaku ...,” *JSI J. Sist. Inf.*, vol. 5, no. 6, pp. 2118–2124, 2021.
- [5] I. Mahendra, “Penggunaan technology acceptance model (TAM) dalam mengevaluasi penerimaan pengguna terhadap sistem informasi -pada PT . ari jakarta,” *Sist. Inf. STMIK Antar Bangsa*, vol. 5, no. 2, pp. 183–195, 2016.
- [6] M. Wicaksono, “Pengaruh Kompetensi Dan Independensi Terhadap Kualitas Audit Dengan Etika Auditor Sebagai Variabel Pemoderasi Pada Bawasda Pemerintah Daerah Di Ex-Karesidenan Surakarta Provinsi Jawa Tengah,” *J. Akunt. Dan Pajak*, vol. 15, no. 02, pp. 14–36, 2015.
- [7] N. Subandi, B. O. Lubis, and B. Santoso, “Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk Menganalisa Kemudahan dan Kegunaan Aplikasi Solfina Pada PT. SKK di Jakarta,” *J. Teknol. Inform. dan Komput.*, vol. 7, no. 1, pp. 71–87, 2021.



Vellia Mulyan. Padang 24 November 1998. Lulusan Diploma III Universitas Bina Sarana Informatika tahun 2021 dan lulusan Sarjana Universitas Nusa Mandiri tahun 2022.



Syarif Hidayatulloh. Jakarta 3 Juli 1988. Lulusan Diploma III Amik Bina sarana Informatika Jakarta 2012, lulusan Sarjana tahun 2014 dan Magister tahun 2016 STMIK Nusa Mandiri Jakarta. Staff pengajar Universitas Nusa Mandiri.