

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna pada Sistem Shopee Paylater dengan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)

Analysis of User Satisfaction Level on the Shopee Paylater System using the User Experience Questionnaire (UEQ) Method

¹Aliyah Khofifah*, ²Apriansyah Putra, ³Ari Wedhasmara, ⁴Mira Afrina

^{1,2,3,4}Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya
^{1,2,3,4}Jl. Srijaya Negara, Bukit Lama, Kecamatan Ilir Barat I Palembang – Sumatera Selatan - Indonesia

*e-mail: 09031482427018@student.unsri.ac.id, Apriansyah@unsri.ac.id

(received: 21 May 2026, revised: 25 May 2026, accepted: 26 May 2026)

Abstrak

Perkembangan peradaban digital sudah mendorong perubahan ke sektor perdagangan atau penjualan (e-commerce), termasuk munculnya layanan pembayaran Shopee PayLater. Tujuan Kajian berikut adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan para user Shopee PayLater dengan metode (UEQ) User Experience Questionnaire. Studi ini dilakukan karena meningkatnya pengguna layanan PayLater serta pentingnya evaluasi pengalaman pengguna dalam meningkatkan kualitas sistem. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif kemudian dikaitkan dengan instrumen UEQ yang terdapat beberapa indikator seperti attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation, dan novelty attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation, dan novelty. Sampel penelitian diperoleh dari 100 mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya melalui penyebaran kuesioner (quiz) yang dibagikan secara daring. Analisis datanya dengan metode UEQ Analysis Tools. Kajian ini memperoleh nilai positif dengan metode UEQ. Nilai tertinggi terdapat pada dimensi perspicuity (2,03), efficiency (1,89), dependability (1,89), dan attractiveness (1,66). Hasil tersebut menunjukkan bahwa Shopee PayLater dinilai mudah dipahami, praktis digunakan, serta mampu memberikan kenyamanan bagi pengguna dalam melakukan transaksi digital. Sementara itu, dimensi stimulation (1,65) dan novelty (1,56) masih memerlukan pengembangan agar pengalaman pengguna menjadi lebih menarik dan inovatif. Benchmark juga menghasilkan bahwa seluruh kategori berada pada excellent dan termasuk 10% hasil terbaik. Merujuk pada kajian ini, bahwasanya Shopee PayLater telah berpartisipasi dalam memberikan pengalaman baik kepada penggunanya, meskipun inovasi fitur dan tampilan antarmuka masih perlu ditingkatkan..

Kata kunci: E-Commerce, Kepuasan Pengguna, Shopee Paylater, User Experience Questionnaire

Abstract

The development of digital civilization has driven changes in the trade or sales sector (e-commerce), including the emergence of the Shopee PayLater payment service. The purpose of the following study is to analyze the level of satisfaction of Shopee PayLater users using the User Experience Questionnaire (UEQ) method. This study was conducted due to the increasing use of PayLater services and the importance of evaluating user experience in improving system quality. This study uses a quantitative approach and is then linked to the UEQ instrument which contains several indicators such as attractiveness, perception, efficiency, dependency, stimulation, and novelty. The research sample was obtained from 100 students of the Faculty of Computer Science, Sriwijaya University through the distribution of questionnaires (quizzes) broadcast boldly. Data analysis used the UEQ Analysis Tools method. This study obtained positive scores using the UEQ method. The highest scores were found in the dimensions of perspicuity (2.03), efficiency (1.89), dependency (1.89), and attractiveness (1.66). These results indicate that Shopee PayLater is considered easy to understand, practical to use, and able to provide convenience for users in conducting digital transactions. Meanwhile, the activation (1.65) and novelty (1.56) dimensions still require

<http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>

development to make the user experience more engaging and innovative. The benchmark also found that all categories performed very well, ranking within the top 10%. This study indicates that Shopee PayLater has contributed to providing a good user experience, although feature innovation and interface design still need improvement.

Keywords: E-Commerce, Shopee Paylater, User Satisfaction, User Experience Questionnaire.

1 Pendahuluan

Kemajuan zaman membawa teknologi lebih cepat dalam memberikan dan menerima informasi dan perubahannya cukup besar, apalagi didalam sektor perdagangan atau e-commerce. Kehadirannya membuat masyarakat mudah dalam melakukan aktivitas ekonomi seperti jual beli online [1]. Keberagaman kemudahan yang dihadirkan oleh e-commerce secara bertahap telah mendorong pergeseran kebiasaan masyarakat dari transaksi tatap muka ke metode daring [2]. Shopee, yang diluncurkan pada tahun 2015, merupakan platform e-commerce yang mengadopsi pendekatan lokalisasi untuk setiap pasar wilayah. Platform ini berkomitmen menyediakan pengalaman belanja daring yang praktis, terpercaya, dan efisien, didukung oleh ekosistem pembayaran serta infrastruktur logistik yang terintegrasi[1]. Perkembangan teknologi pembayaran mengalami kemajuan yang signifikan, mencakup ekosistem transaksi baik pada kanal konvensional (luring) maupun digital (daring) [3]. Berikut aplikasi atau platform perdagangan elektronik yang memiliki perkembangan cukup signifikan yaitu shopee. Aplikasi tersebut menyediakan layanan seperti Shopee PayLater, dari inovasi ini pengguna jadi terasa sangat terkesan yang dikarenakan fitur ini sangat bermanfaat bagi para user.

Dari fitur tersebut pihak shopee memberikan layanan pinjaman uang secara daring yang tadinya sebagai aplikasi belanja kini berinovasi dan memberikan layanan tersebut seperti Shopee PayLater [4]. Layanan ini mengusung sistem buy now pay later (BNPL), sehingga pengguna dapat melakukan pembelian terlebih dahulu dan melakukan pembayaran pada waktu berikutnya melalui metode cicilan tanpa kartu kredit. Selain Shopee PayLater, terdapat beberapa layanan serupa di Indonesia, seperti GoPay PayLater, Kredivo, Indodana, dan Traveloka PayLater. [5]. Fitur ini banyak diminati karena memberikan kemudahan dan fleksibilitas bagi pengguna, khususnya generasi muda dan mahasiswa, dalam melakukan transaksi digital [6]. Aplikasi pinjaman daring berfungsi sebagai instrumen finansial yang memfasilitasi konsumen dalam mengakses pembiayaan atau kredit secara efisien dan praktis [7].

Meskipun menawarkan berbagai kemudahan, layanan Shopee PayLater masih menghadapi sejumlah keluhan dari pengguna, seperti informasi tagihan yang kurang jelas, penagihan sebelum waktu jatuh tempo, serta minimnya transparansi terkait bunga dan denda keterlambatan pembayaran [6]. Kondisi seperti ini menggambarkan kepuasan terhadap fitur shopee PayLater dan tidak hanya itu, kualitas saat berinteraksi juga memudahkan saat pengguna mengakses aplikasi tersebut. Penelitian sebelumnya juga mengungkapkan bahwa keamanan serta kontrol sistem masih menjadi aspek penting yang diperhatikan pengguna layanan digital [8]. Oleh sebab itu, perlunya ntuk mengetahui sejauh mana Shopee PayLater mampu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna, serta harus dilakukan evaluasi terhadap pengalaman pengguna.

Penelitian ingin mengetahui berapa banyak tingkat kepuasan para user Shopee PayLater atas dasar attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation, dan novelty dan merujuk pada metode User Experience Questionnaire (UEQ). Metode ini menentukan evaluasi dalam suatu pengalaman pengguna ketika berinteraksi dengan produk digital atau sistem. Metode ini juga dinilai praktis dalam mengukur seberapa jauh melihat pengalaman pengguna pada layanan digital [10]. Penelitian ini berfokus pada mahasiswa fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya, serta untuk menganalisis pengalaman pengguna dan mengidentifikasi aspek yang masih perlu dipertahankan dan dikembangkan pada layanan Shopee PayLater. Kajian perlu menghasilkan bahan evaluasi dan bahan masukan dalam meningkatkan kualitas kepada user shopee Paylater

2 Tinjauan Literatur

Merujuk pada Putra et al. [10] Metode UEQ adalah instrumen sebagai pengukur pengalaman pengguna dalam 26 item kuisioner yang dinyatakan valid dan rinciannya dapat dilihat tabel 1 berikut :

Tabel 1. Daftar instrumen UEQ

Variabel	Indikator		Item
<i>Attractiveness</i> (Daya Tarik)	Menyusahkan	Menyenangkan	ATT1
	Buruk	Baik	ATT2
	Tidak Disukai	Menggembirakan	ATT3
	Tidak Nyaman	Nyaman	ATT4
	Tidak Atraktif	Atraktif	ATT5
	Tidak Ramah Pengguna	Ramah Pengguna	ATT6
<i>Perspiciuity</i> (Kejelasan)	Tidak Dapat Dipahami	Dapat Dipahami	PER1
	Sulit Dipelajari	Mudah Dipelajari	PER2
	Rumit	Sederhana	PER3
	Membingungkan	Jelas	PER4
<i>Efficiency</i> (Efisiensi)	Lambat	Cepat	EFF1
	Tidak Efisien	Efisien	EFF2
	Tidak Praktis	Praktis	EFF3
	Berantakan	Terorganisasi	EFF4
<i>Dependability</i> (Ketepatan)	Tidak Dapat Diprediksi	Dapat Diprediksi	DEP1
	Menghalangi	Mendukung	DEP2
	Tidak Aman	Aman	DEP3
	Tidak Memenuhi Ekspektasi	Memenuhi Ekspektasi	DEP4
<i>Stimulation</i> (Stimulasi)	Kurang Bermanfaat	Bermanfaat	STI1
	Membosankan	Mengasyikkan	STI2
	Tidak Menarik	Menarik	STI3
	Tidak Memotivasi	Memotivasi	STI4
<i>Novelty</i> (Kebaharuan)	Monoton	Kreatif	Nov1
	Konvensional	Berdaya Cipta	Nov2
	Lazim	Terdepan	Nov3
	Konservatif	Inovatif	Nov4

Instrumen UEQ pada awalnya menggunakan bahasa Inggris kemudian mengikuti perubahan ke dalam bahasa Indonesia. Berbagai penelitian terkait pengalaman pengguna pada aplikasi menunjukkan bahwasanya metode ini sering kali diimplementasikan dalam mengukur sejauh kepuasan yang di dapat atas dasar enam dimensi pengalaman pengguna. Penelitian oleh Masuroh et al [11] pada aplikasi Mobile JKN menunjukkan bahwa dimensi dependability dan efficiency memperoleh penilaian positif karena sistem dinilai stabil dan mudah digunakan. Menurut penelitian Trimaysella et al [12] terhadap aplikasi Tokopedia juga menunjukkan bahwa pengguna merasa puas terhadap aspek attractiveness, efficiency, dan perspiciuity, meskipun aspek novelty masih memerlukan pengembangan. Selain itu, kajian yang di terapkan oleh Mahening [13] memperoleh bahwasanya aplikasi McDonald's Indonesia memperoleh penilaian tinggi pada dimensi efficiency dan dependability karena dinilai mampu memberikan proses transaksi yang cepat, responsif, dan nyaman

<http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>

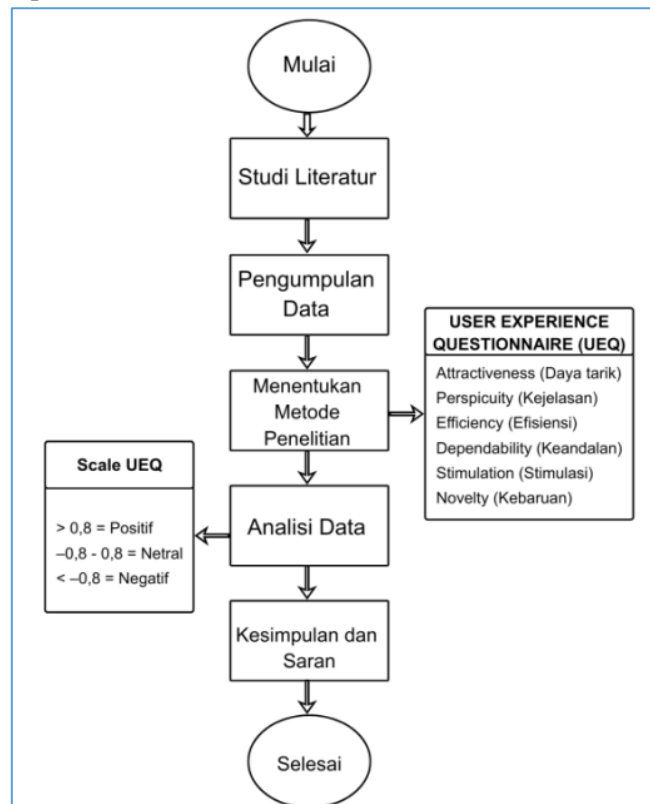
bagi pengguna. Temuan dari beberapa penelitian tersebut menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, efisiensi sistem, serta keandalan layanan memiliki peran penting dalam membentuk pengalaman pengguna pada aplikasi digital.

Walaupun penelitian mengenai pengalaman pengguna pada aplikasi digital menunjukkan banyak yang mengimplementasikan dan masih signifikan kajian literatur review masih berfokus pada penelitian marketplace, layanan kesehatan, serta aplikasi pemesanan makanan. Sementara itu, penelitian mengenai layanan pembayaran digital berbasis buy now pay later (BNPL) masih relatif terbatas, khususnya Shopee PayLater, masih terbatas dan belum banyak membahas pengalaman pengguna secara menyeluruh menggunakan metode UEQ. Selain itu, penelitian terdahulu juga belum banyak memfokuskan responden pada kalangan mahasiswa sebagai pengguna aktif layanan Shopee PayLater. Padahal, layanan Shopee PayLater memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan fitur e-commerce lainnya karena berkaitan dengan transaksi finansial, kejelasan informasi tagihan, keamanan sistem, serta kenyamanan pengguna dalam menggunakan layanan cicilan digital. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan pengguna Shopee PayLater pada mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya dengan menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ). Fokus penelitian diarahkan untuk memahami pengalaman pengguna melalui enam dimensi UEQ serta mengetahui aspek layanan yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan.

3. Metode Penelitian

Metode penelitian ini adalah dengan memakai teknik kuantitatif dengan instrumen UEQ, instrumen ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pelanggan pada platform Shopee Paylater. Tahapan penelitian meliputi identifikasi masalah, studi literatur, penyusunan instrumen kuesioner UEQ, penentuan responden, penyebaran kuesioner secara daring, pengumpulan data. Pengolahan data memakai instrumen UEQ dengan Analysis Tools, hingga penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh merupakan subjek yang dituju oleh mahasiswa aktif yang menggunakan Shopee PayLater Fakultas ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Alur metodologi penelitian pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan penelitian

Tahapan kajian tersebut terdiri dari beberapa proses yang saling berkesinambungan sebagai berikut :

<http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>

1. Mengetahui Masalah

Awal penelitian harus mengetahui masalah yang ada seperti penggunaan layanan Paylater, mengenai tingkat kepuasan dan pengalaman pengguna dalam menggunakan fitur tersebut. Identifikasi masalah dilakukan berdasarkan fenomena penggunaan Shopee PayLater yang semakin meningkat serta adanya berbagai keluhan pengguna terkait kualitas layanan.

2. Studi Literatur

Pada Studi literatur, peneliti wajib mencari berbagai jurnal, artikel ilmiah, dan referensi-referensi yang berkaitan dengan judul yang akan diteliti. Studi literatur dilakukan untuk memperkuat landasan teori sekaligus mendukung proses analisis penelitian. Selain itu, tahap ini juga digunakan sebagai dasar dalam menyusun butir-butir pertanyaan kuesioner pada Google Form yang akan disebarluaskan secara online kepada responden.

3. Pengumpulan Data

Data yang diteliti diperoleh dari kuisisioner melalui daring dengan Google Form dan disebarluaskan kepada objek yang dituju karena dinilai praktis serta mudah dibagikan melalui tautan. Responden diwajibkan mengisi data pribadi terlebih dahulu seperti nama, usia, jenis kelamin, program studi sebagai identitas, selanjutnya responden menjawab pertanyaan yang telah disusun. Dari hasil Jawaban responden, penulis dapat mengolah data yang dianalisis. Berdasarkan tautan yang disebarluaskan dan merujuk pada rumus Paul Leedy yang menggunakan margin of error sebesar 10% bahwasanya yang didapat adalah 96 data responden dan dilakukannya pembulatan menjadi 100 data.

4. Pengkajian Data

Selanjutnya data diolah dengan metode UEQ dan Data Analysis Tools. Tahap ini dilakukan untuk mengetahui nilai rata-rata serta hasil evaluasi pada masing-masing dimensi UEQ.

5. Analisis Hasil

Hasil pengolahan data kemudian dianalisis untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap Shopee PayLater berdasarkan enam dimensi UEQ. Analisis tersebut dilakukan guna mengetahui dimensi dengan nilai tertinggi maupun terendah serta mengevaluasi kualitas pengalaman pengguna secara keseluruhan.

6. Penarikan Kesimpulan dan Rekomendasi

Tahap ini dilakukannya dengan menarik kesimpulan atas dasar hasil yang diperoleh serta memberikan rekomendasi untuk dijadikan bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas layanan Shopee PayLater.

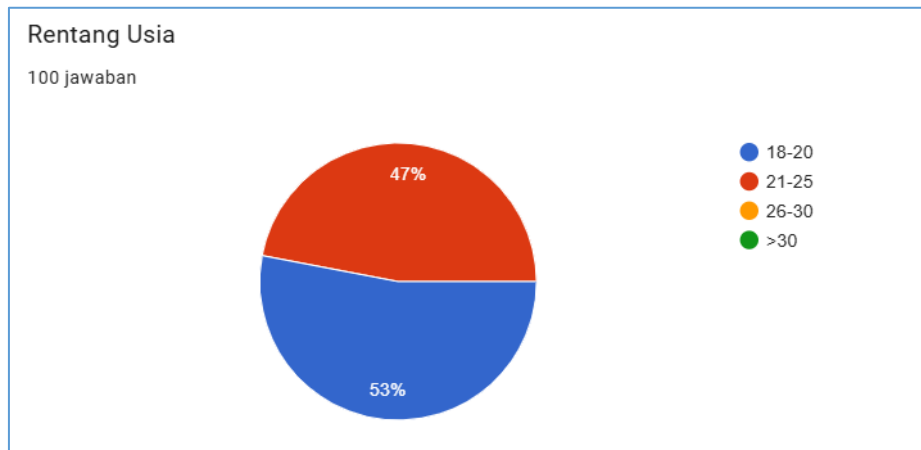
4. Hasil dan Pembahasan

Data penelitian dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara daring kepada mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang menggunakan Shopee PayLater. Instrumen penelitian terdiri atas data identitas responden serta 26 butir pertanyaan User Experience Questionnaire (UEQ) yang meliputi enam dimensi utama, yaitu attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation, dan novelty. Sebanyak 100 responden berpartisipasi dalam penelitian ini, kemudian data yang diperoleh dianalisis menggunakan UEQ Data Analysis Tools Version 12.

Penelitian ini melibatkan 100 mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya sebagai responden yang memberikan penilaian terkait pengalaman dan tingkat kepuasan dalam menggunakan Shopee PayLater. Karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan usia, jenis kelamin, dan program studi. Adapun hasil analisis karakteristik responden berdasarkan kategori penelitian dipaparkan sebagai berikut.

a. Usia

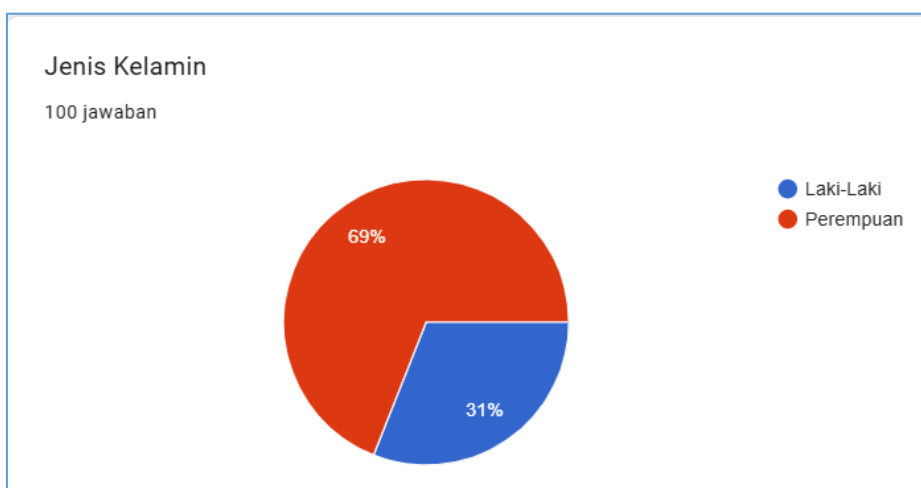
Berdasarkan kategori usia pada Gambar 2, responden dengan usia sekitar 21–25 tahun mendapati persentase tertinggi sebesar 53%, sedangkan responden berusia 18–20 tahun sebesar 47%. Hasil tersebut menandakan bahwa semua pengguna Shopee PayLater berasal dari usia produktif dan aktif memanfaatkan layanan digital dan transaksi e-commerce. Tingginya penggunaan pada rentang usia tersebut juga menunjukkan bahwa Shopee PayLater banyak digunakan mahasiswa untuk mendukung kebutuhan transaksi online sehari-hari.



Gambar 2. Rentang usia jenis kelamin pengguna shopee paylater

b. Jenis Kelamin

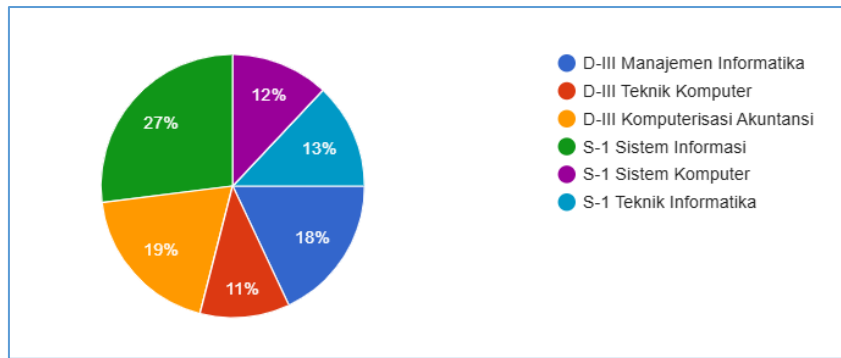
Berdasarkan hasil penelitian pada Gambar 3, dari total 100 responden yang berpartisipasi, responden perempuan memiliki persentase lebih tinggi daripada responden laki-laki. Total perempuan 69 orang atau 69%, laki-laki 31 atau 31%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengguna Shopee PayLater di kalangan mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya didominasi oleh perempuan, sehingga dapat diindikasikan bahwa layanan ini lebih sering dimanfaatkan oleh pengguna perempuan dalam melakukan transaksi digital.



Gambar 3. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin

c. Program Studi

Berdasarkan kategori program studi pada Gambar 4, responden penelitian bersumber dari berbagai prodi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya, meliputi Sistem Informasi, Teknik Informatika, Sistem Komputer, Manajemen Informatika, Komputerisasi Akuntansi, dan Teknik Komputer. Hasil analisis memperlihatkan bahwa sebagian besar responden berasal dari Program Studi Sistem Informasi dan Teknik Informatika. Hal tersebut mengindikasikan bahwa mahasiswa yang mempunyai latar belakang di bidang teknologi dan sistem informasi lebih sering memanfaatkan layanan Shopee PayLater karena sudah terbiasa menggunakan teknologi digital dalam kegiatan sehari-hari.

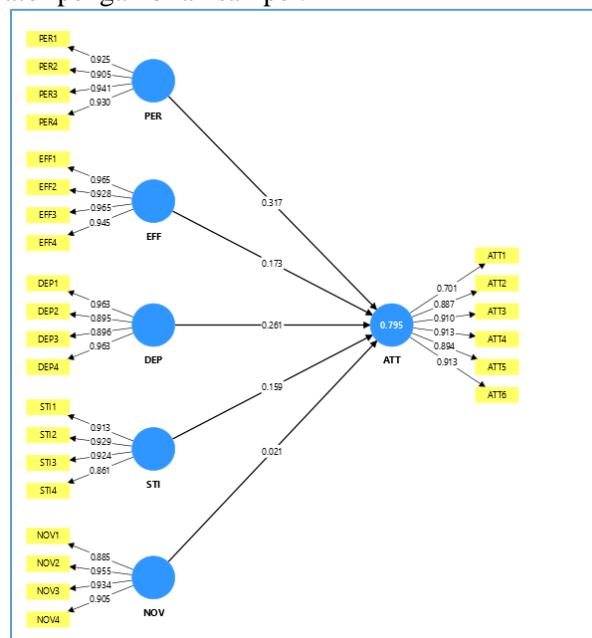


Gambar 4. Distribusi responden berdasarkan program studi

Hubungan antara hasil karakteristik responden pada penelitian ini dapat diinterpretasikan bahwa penggunaan Shopee PayLater cenderung lebih dominan pada kalangan perempuan, Kondisi tersebut dapat menjadi pertimbangan bagi pengembang layanan dalam mengembangkan fitur maupun strategi promosi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna perempuan. Selain itu, dominasi responden pada rentang usia 21–25 tahun menunjukkan bahwa Shopee PayLater banyak dimanfaatkan oleh kalangan usia muda yang aktif menggunakan teknologi digital dan transaksi e-commerce dalam kehidupan kesehariannya. Tingginya penggunaan layanan ini pada mahasiswa juga menunjukkan bahwa Shopee PayLater dianggap mampu memberikan kemudahan, fleksibilitas, dan kenyamanan dalam melakukan transaksi online. Di sisi lain, keterlibatan responden dari bermacam program studi di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya menunjukkan bahwa layanan Shopee PayLater telah digunakan secara luas oleh mahasiswa dengan latar belakang teknologi dan sistem informasi, sehingga pengalaman pengguna yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang cukup relevan terhadap kualitas layanan.

4.1. Hasil Pilot Test

Sebelum penyebaran kuesioner utama dilakukan, peneliti melaksanakan pilot test kepada 50 responden guna mengukur validitas dan reliabilitas instrumen penelitian dengan bantuan aplikasi SmartPLS. Berdasarkan hasil pengujian outer model, semua instrumen memperoleh output proses sebanyak 0,70 oleh sebab itu menandakan valid dan dapat digunakan dipenelitian. Hasil pengujian tersebut menghasilkan output Cronbach's Alpha serta Composite Reliability pada setiap variabel lebih 0,70. Akibatnya kajian ini dinilai mempunyai tingkatan reliabilitas yang optimal serta baik untuk diterapkan kedalam indikator pengambilan sampel.



Gambar 5. Uji outer model

Hasil pilot test pada Gambar 5 menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan pada kuesioner UEQ sudah pantas untuk validitas dan reliabilitas, akibatnya kajian ini dapat digunakan untuk mengukur pengalaman pengguna Shopee PayLater. Penggunaan pilot test dalam penelitian ini menjadi salah satu kelebihan penelitian karena membantu memastikan kualitas instrumen sebelum digunakan pada responden utama sehingga data yang dihasilkan lebih akurat dan konsisten dibandingkan penelitian lain yang langsung melakukan pengumpulan data utama tanpa uji awal instrumen.

Tabel 2 *Convergency validity*

	ATT	DEP	EFF	NOV	PER	STI	Keterangan
ATT1	0.701						DITERIMA
ATT2	0.887						DITERIMA
ATT3	0.910						DITERIMA
ATT4	0.913						DITERIMA
ATT5	0.894						DITERIMA
ATT6	0.913						DITERIMA
DEP1		0.963					DITERIMA
DEP2		0.895					DITERIMA
DEP3		0.896					DITERIMA
DEP4		0.963					DITERIMA
EFF1			0.965				DITERIMA
EFF2			0.928				DITERIMA
EFF3			0.965				DITERIMA
EFF4			0.945				DITERIMA
NOV1				0.885			DITERIMA
NOV2				0.955			DITERIMA
NOV3				0.934			DITERIMA
NOV4				0.905			DITERIMA
PER1					0.925		DITERIMA
PER2					0.905		DITERIMA
PER3					0.941		DITERIMA
PER4					0.930		DITERIMA
STI1						0.913	DITERIMA
STI2						0.929	DITERIMA
STI3						0.924	DITERIMA
STI4						0.861	DITERIMA

Output pengetestan validitas seperti yang ditampilkan di Tabel 2 memperlihatkan semua indikator memperoleh output outer proses lebih dari 0,7. Nilai tersebut menandakan setiap point mampu menggambarkan variabel penelitian dengan baik serta mempunyai kesinambungan yang signifikan terhadap proses yang dibandingkan. Oleh karena itu, seluruh butir instrumen kajian ini jelaskan memenuhi syarat validitas dan layak diterapkan proses penelitian..

4.2. Analisis Data UEQ

Dalam kajian ini metode dalam analisis data adalah UEQ Analysis Tool Version 12. Metode ini untuk melihat tingkatan pengalaman dan kepuasan para pemakai layanan Shopee PayLater atas dasar 6 dimensi metode UEQ. Perolehan data dari hasil penyebaran kuisioner sebagai berikut :

Tabel 3 Skala nilai mean tools UEQ

Skala Nilai Mean	Keterangan
>0.8	Positif
-0.8 sampai 0.8	Netral
<0.8	Negatif

Tabel 3 menunjukkan bahwa pada instrumen UEQ, rentang skor normal berada pada nilai $-0,8$ hingga $+0,8$. Skor $-0,8$ menunjukkan penilaian pengguna yang negatif, sebaliknya skor $+0,8$ menunjukkan evaluasi pengguna yang positif [15].

Tabel 4 Analisis dan hasil UEQ tools

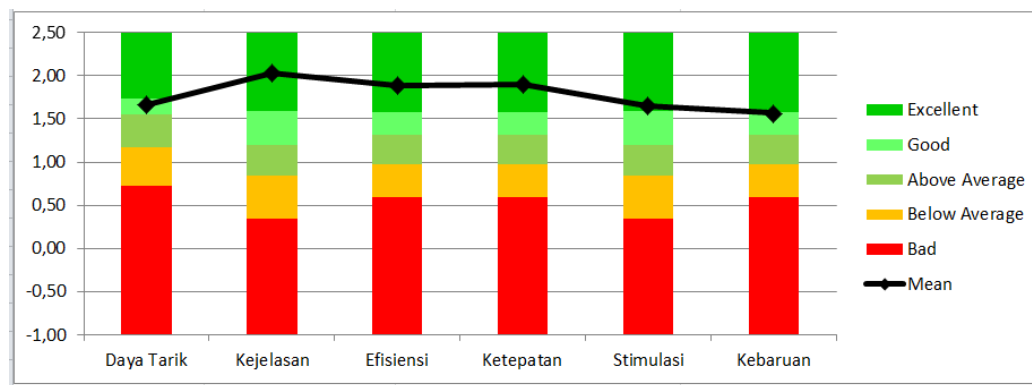
Variabel	Mean	Keterangan
<i>Attractive</i>	1,667	Positif
<i>Perspiciuity</i>	2,026	Positif
<i>Dependability</i>	1,897	Positif
<i>Efficiency</i>	1,892	Positif
<i>Stimulation</i>	1,655	Positif
<i>Novelty</i>	1,566	Positif

Dari analisis tabel 4 berikut, seluruh dimensi termasuk kedalam evaluasi positif dan rata-ratanya adalah 0,8. Dimensi attractiveness memperoleh sebesar 1,66 yang menandakan pengguna mengukur tampilan Shopee PayLater memberikan pengalaman pengguna yang menyenangkan. Pada dimensi perspicuity, nilai rata-rata 2,03 yang menandakan mudah dimengerti dan dipelajari oleh pengguna. Selain itu, dimensi efficiency mendapat output 1,89, nilai tersebut mengindikasikan bahwa Shopee PayLater mampu mendukung proses transaksi secara cepat, praktis dan efisien.

Pada dimensi dependability, nilai rata-rata sebesar 1,89 menunjukkan bahwa pengguna menilai sistem cukup aman, mudah dipahami, serta mampu memberikan kontrol yang baik saat digunakan dalam transaksi digital. Sementara itu, dimensi stimulation memperoleh nilai rata-rata sebesar 1,65 yang mengindikasikan bahwa Shopee PayLater mampu memberikan pengalaman penggunaan yang menarik dan mendorong pengguna untuk terus memanfaatkan layanan tersebut. Selain itu, dimensi novelty memperoleh nilai rata-rata sebesar 1,56 yang menunjukkan bahwa pengguna menilai Shopee PayLater memiliki inovasi dan kreativitas fitur yang cukup baik.

4.3. Analisis Hasil Benchmark UEQ

Atas dasar penghitungan variabel dan muncul hasil kemudian dihitung dan selanjutnya dianalisis dengan pakai metode benchmarking sebagai pembanding. Proses ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas relatif fitur pada aplikasi Shopee PayLater dengan membandingkannya terhadap aplikasi sejenis lainnya. Lewat pendekatan ini, peneliti bisa mengenali aspek-aspek yang harusnya masih diperbaiki atau ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan pengguna. Adapun hasil benchmark berdasarkan *UEQ Data Analysis Tools Version 12* dapat dilihat pada Gambar 6 berikut.



Gambar 6. Hasil benchmark pada shopee paylater

Hasil metode UEQ Data Analysis Tools menunjukkan bahwa seluruh dimensi UEQ bertempat di klasemen excellent. Output ini menandakan para pengguna Shopee PayLater tergolong sangat baik jika dibandingkan dengan produk lain pada database benchmark UEQ. Dimensi perspicuity, efficiency, dan dependability memperoleh penilaian tertinggi karena pengguna menilai sistem mudah digunakan, responsif, serta mampu memberikan kenyamanan selama melakukan transaksi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi User Experience Questionnaire (UEQ) memperoleh penilaian positif dengan kategori excellent. Dimensi perspicuity, efficiency, dan dependability menjadi dimensi dengan nilai tertinggi karena pengguna menilai Shopee PayLater mudah dipahami, efisien digunakan, serta mampu memberikan rasa nyaman dan aman dalam melakukan transaksi digital. Temuan penelitian ini juga sejalan dengan kajian [12], [13], serta [11] yang menegaskan bahwa kemudahan penggunaan, efisiensi, serta keandalan sistem merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan pengguna pada aplikasi digital.

Namun, dimensi stimulation dan novelty memperoleh nilai yang lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengguna masih mengharapkan adanya pengembangan fitur dan inovasi layanan agar pengalaman penggunaan menjadi lebih menarik. Kajian yang diteliti oleh peneliti mempunyai ketidaksamaan dengan kajian dahulunya karena berfokus di layanan pembayaran digital dengan metode buy now pay later (BNPL), yaitu Shopee PayLater, dengan responden mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya sebagai pengguna aktif layanan tersebut. Selain itu, kajian ini sudah mengimplementasikan metode UEQ dalam mengintervensi pengalaman para pelanggan Shopee PayLater secara menyeluruh, baik dari aspek fungsional maupun emosional.

5. Kesimpulan

Atas dasar output penelitian yang menerapkan metode User Experience Questionnaire (UEQ), bahwasanya Shopee PayLater memperoleh penilaian positif pada seluruh dimensi UEQ, yaitu attractiveness (1,66), perspicuity (2,03), efficiency (1,89), dependability (1,89), stimulation (1,65), dan novelty (1,56). Dimensi attractiveness, perspicuity, efficiency, dan dependability mendapati nilai unggul yang menandakan Shopee PayLater dipahami saat digunakan oleh pengguna, serta mampu memberikan kenyamanan bagi pengguna dalam melakukan transaksi digital. Sementara itu, dimensi stimulation dan novelty masih perlu ditingkatkan melalui pengembangan fitur dan inovasi layanan. Dari hasil penelitian ini pengembang disarankan untuk meningkatkan dimensi *stimulation* dan *novelty*, misalnya melalui inovasi fitur, peningkatan tampilan antarmuka, serta penambahan elemen interaktif agar layanan lebih menarik dan tidak membosankan bagi pengguna. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan metode lain atau mengombinasikan UEQ dengan metode penelitian yang berbeda agar hasil analisis menjadi lebih mendalam dan komprehensif. Selain itu, jumlah serta cakupan responden juga dapat diperluas sehingga hasil penelitian yang diperoleh menjadi lebih representatif.

Referensi

- [1] Y. Tandiarney, Afifah, and Yeni Saharaeni, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Shopee Paylater Menggunakan Metode User Experience Questionnaire.," *KHARISMA Tech*, vol. 20, no. 1, pp. 1–14, 2025, doi: 10.55645/kharismatech.v20i1.505.
- [2] M. H. Carnado and D. Rahmayanti, "Analisis Gaya Hidup, Kemudahan Dan Religiusitas Terhadap Penggunaan Shopee Paylater Dengan Hedonic Shopping Sebagai Variabel Moderasi," *JTEM J. Islam. Entrepreneursh. Manag.* 4(1), vol. 4, no. 1, pp. 33–43, 2024, doi: doi.org/10.18326/jiem.v3i2.114-126.
- [3] N. Silvia, A. Meiriza, N. R. Oktadini, and P. Putra, "Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi E-Wallet Dana Menggunakan User Experience Questionnaire (Ueq) Dan Ux Honeycomb.," *JUTI J. Ilm. Teknol. Inf.*, vol. 22, no. 2, pp. 91–100, 2024, doi: https://doi.org/10.12962/j24068535.v22i2.a1207.
- [4] S. Nafisah and S. A. Muhammad, "Analisis Kepuasan Pelanggan Pengguna Shopee Pay Later Menggunakan Delone & Mclean Model.," *Djtechno J. Teknol. Inf.*, vol. 4, no. 2, pp. 286–297, 2023, doi: 10.46576/djtechno.
- [5] A. S. Agam and F. Indriyani, "Analisa Minat Fitur Paylater Pada Aplikasi Shopee Menggunakan Metode Utaut2 Di Kalangan Remaja.," *J-Icon J. Inform. dan Komput.*, vol. 12, no. 1, pp. 83–90, 2024, doi: 10.35508/jicon.v12i1.14933.
- [6] W. P. Icharussya, Y. A. Kanthi, and W. Cahyadiana, "Evaluasi Faktor Penggunaan Sistem dan Kepuasan Pengguna Shopee Paylater.," *J. Interdiscip. Res.*, vol. 2, no. 2, pp. 45–53, 2025, doi: https://doi.org/10.32664/elang.v2i2.
- [7] S. Rohmah and M. Ary, "Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Pinjaman Online Menggunakan Metode Usability Testing Dan User Experience Questionnaire (Studi kasus: pada Akulaku dan Kredivo Indonesia).," vol. 13, no. 1, pp. 2118–2124, 2021, doi: doi.org/10.18495/jsi.v13i1.40.
- [8] W. L. Ningrum and N. H. Gibran, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Pieces Terhadap Aplikasi E-commerce (Shopee)," *Eksplor. Teknol. Enterp. Sist. Inf.*, vol. 1, no. 3, pp. 103–113, 2023, doi: 10.59039/ekstensi.v1i3.13.
- [9] E. Kurniawati and C. I. Ratnasari, "Pengujian Pengalaman Pengguna (User Experience) Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ): Studi Kasus Pada Website Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.," in *Automata*, vol. 4, no. 2, 2023.
- [10] I. N. T. A. Putra, K. S. Kartini, P. W. Aditama, and S. P. Tahalea, "Analisis Sistem Informasi Eksekutif Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ)," *Int. J. Nat. Sci. Eng.*, vol. 5, no. 1, pp. 25–29, 2021, doi: 10.23887/ijnse.v5i1.
- [11] A. A. Masrurroh, R. Juita, and B. Pangaribuan, "Analisis Kepuasan Pengguna Pada Layanan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)," *Informatics J.*, vol. 8, no. 2, pp. 143–155, 2023, doi: 10.19184/isj.v8i2.38011.
- [12] A. Trimaysella, M. R. Sanjaya, and A. Ibrahim, "Analisis Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Tokopedia Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ).," *Indones. J. Comput. Sci.*, vol. 13, no. 6, pp. 10235–10246, 2024, doi: 10.33022/ijcs.v13i6.4532.
- [13] S. R. M. Mahening and Y. Handrianto, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Aplikasi Mcdonald ' s Dengan Perspektif Pengguna Menggunakan Metode User Experience Questionnaire.," *Informatics Comput. Eng. J.*, vol. 4, no. 1, pp. 25–38, 2024, doi: 10.31294/icej.v4i1.2585.
- [14] N. R. Yuliani and M. Ansori, "Religius Obligation Dan Social Influence Terhadap Keputusan Muslim Generasi Z Untuk Menabung Di Bank Syariah (Studi Pada Muslim Generasi Z Di Kabupaten Jepara)," vol. 4, no. 3, pp. 782–794, 2024, doi: 10.54373/ifijeb.v4i3.1273.
- [15] A. Prayoga, C. W. Kusuma, M. Christy, and R. Andika, "Analisis User Experience Jogjakita Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ).," *Tek. Teknol. Inf. dan Multimed.*, vol. 4, no. 1, pp. 53–60, 2023, doi: 10.46764/teknimedia.v4i1.98.