

Analisis Usability pada Sistem Pembayaran Digital QRIS dengan Pendekatan System Usability Scale

Ahlis Noor Kholili¹

¹*Politeknik Balekambang Jepara, Jepara, Indonesia

*ahliskholili@gmail.com

ABSTRACT

QRIS is a standard for digital payment systems that has been increasingly adopted by Indonesian society. Despite its growing usage, studies that specifically assess its usability from the user's perspective remain limited. This research aims to analyze user experience and the usability level of QRIS using the System Usability Scale (SUS) method. The study was conducted by distributing a SUS questionnaire consisting of ten statements on a 1–5 Likert scale to active QRIS users. The collected data were then calculated to obtain the SUS score and interpreted using the grade scale, acceptability range, and adjective ratings to determine the overall feasibility of the system. The results show that QRIS achieved a SUS score of 52.0, which falls within the Acceptable category but at a low level of acceptance. Although the grade scale places the score in category F, user evaluations through adjective ratings classify QRIS as "OK." These findings indicate that users can still accept and use QRIS reasonably well, although the experience has not yet reached an optimal level. Several factors contributing to the score include dependence on network quality, inconsistencies in application interfaces, and suboptimal effectiveness and efficiency during use. Overall, this study concludes that the usability level of QRIS still requires improvement. Application developers are encouraged to enhance interface design, improve system performance, and strengthen transaction stability to achieve better user experience.

Keywords: QRIS, usability, System Usability Scale, user experience, digital payment systems

ABSTRAK

QRIS merupakan standar sistem pembayaran digital yang semakin banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia. Meskipun adopsinya terus meningkat, belum banyak kajian yang secara spesifik menilai tingkat usability dari perspektif pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman pengguna dan tingkat usability QRIS menggunakan metode System Usability Scale (SUS). Penelitian dilakukan melalui penyebaran kuesioner SUS yang terdiri dari sepuluh pernyataan menggunakan skala Likert 1–5 kepada pengguna aktif QRIS. Data yang diperoleh kemudian dihitung untuk mendapatkan nilai SUS serta diinterpretasikan melalui grade scale, acceptability range, dan adjective ratings guna mengetahui tingkat kelayakan penggunaan sistem. Hasil penelitian menunjukkan bahwa QRIS memperoleh skor SUS sebesar 52,0, yang termasuk dalam kategori Acceptable namun berada pada tingkat penerimaan yang rendah. Meskipun grade scale menunjukkan nilai pada kategori F, penilaian pengguna melalui adjective ratings menempatkan QRIS pada kategori "OK". Temuan ini mengindikasikan bahwa pengguna masih dapat menerima dan menggunakan QRIS dengan cukup baik, namun pengalaman yang dirasakan belum sepenuhnya optimal. Beberapa faktor yang mempengaruhi skor ini meliputi ketergantungan pada kualitas jaringan, ketidakkonsistenan antarmuka aplikasi, serta efektivitas dan efisiensi penggunaan yang belum maksimal. Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa QRIS memiliki tingkat usability yang masih perlu ditingkatkan. Pengembang aplikasi disarankan untuk memperbaiki desain antarmuka, meningkatkan performa sistem, dan memperkuat stabilitas transaksi guna mencapai pengalaman pengguna yang lebih baik.

Kata Kunci : QRIS, usability, System Usability Scale, pengalaman pengguna, pembayaran digital

INFORMASI ARTIKEL

Submit
10, Oktober 2025

Diterima
20, November 2025

Publish Online
30, November 2025

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi signifikan dalam sektor sistem pembayaran di Indonesia. Salah satu inovasi yang paling menonjol adalah Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS), sebuah standar pembayaran berbasis QR Code yang dikembangkan oleh Bank Indonesia untuk memudahkan transaksi non-tunai secara cepat, aman, dan terintegrasi. Implementasi QRIS pada berbagai aplikasi pembayaran digital seperti mobile banking, e-wallet, dan platform keuangan telah memperluas akses masyarakat terhadap layanan keuangan yang lebih efisien dan inklusif. Peningkatan penggunaan QRIS pada peningkatan sektor ekonomi memiliki dampak yang positif. Hal ini merupakan wujud dari transformasi digital di sektor keuangan dan perdagangan[1]. Namun, keberhasilan sebuah sistem pembayaran digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologinya, melainkan juga oleh tingkat usability yang memengaruhi kenyamanan, kemudahan, serta kepuasan pengguna dalam melakukan transaksi.

Sejumlah penelitian terdahulu telah menyoroiti penggunaan QRIS dari berbagai perspektif. Beberapa studi memfokuskan analisis pada tingkat adopsi dan faktor-faktor yang memengaruhi niat penggunaan QRIS, seperti persepsi kemanfaatan, kemudahan, dan keamanan. Penelitian lain mengkaji keandalan implementasi QRIS pada aplikasi dompet digital dan perbankan, serta efektivitasnya dalam mendukung transaksi merchant. Di sisi lain, kajian yang mengangkat aspek pengalaman pengguna (user experience) terhadap QRIS juga mulai meningkat, namun sebagian besar studi tersebut menggunakan instrumen penilaian yang beragam, tidak selalu terstandarisasi, dan sering kali hanya menilai sebagian aspek kenyamanan penggunaan.

Dari kajian-kajian tersebut dapat diidentifikasi bahwa penelitian mengenai QRIS masih memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, sebagian besar penelitian lebih difokuskan pada faktor adopsi teknologi dan perilaku pengguna, bukan pada evaluasi kuantitatif mengenai tingkat usability sistem secara menyeluruh. Kedua, evaluasi usability pada penelitian terdahulu cenderung tidak menggunakan instrumen baku yang diakui secara internasional, sehingga hasilnya sulit dibandingkan secara objektif antar studi. Ketiga, penelitian yang mengukur usability QRIS secara langsung menggunakan pendekatan terstandarisasi seperti System Usability Scale (SUS) masih relatif terbatas, padahal instrumen tersebut mampu memberikan gambaran komprehensif tentang persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan suatu sistem digital.

Keterbatasan tersebut menunjukkan adanya research gap dalam kajian usability QRIS, khususnya terkait penggunaan metode SUS sebagai alat ukur yang valid, reliabel, dan praktis. Mengingat QRIS telah menjadi salah satu infrastruktur pembayaran digital yang paling luas digunakan di Indonesia, evaluasi usability berbasis SUS menjadi sangat penting untuk menilai sejauh mana sistem ini memberikan pengalaman penggunaan yang optimal. Hasil evaluasi semacam ini dapat menjadi masukan strategis bagi penyedia layanan, pengembang aplikasi, maupun pemangku kebijakan dalam meningkatkan kualitas layanan pembayaran digital di masa mendatang.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan kontribusi ilmiah mengenai kondisi aktual usability sistem pembayaran digital QRIS menggunakan pendekatan System Usability Scale. Pendekatan ini memungkinkan analisis yang lebih terukur dan dapat dibandingkan secara luas. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat usability pada sistem pembayaran digital QRIS

dengan menggunakan metode System Usability Scale (SUS) sebagai instrumen evaluasi utama.

TINJAUAN PUSTAKA

Sistem Pembayaran Digital

Sistem pembayaran digital merupakan mekanisme transaksi keuangan yang memanfaatkan teknologi informasi untuk memfasilitasi proses pembayaran tanpa menggunakan uang tunai. Teknologi ini berkembang pesat seiring meningkatnya penetrasi internet dan penggunaan perangkat mobile. Sistem pembayaran digital memungkinkan transaksi dilakukan secara cepat, praktis, dan aman melalui platform seperti dompet digital, mobile banking, dan aplikasi fintech. Dalam konteks ekonomi digital, sistem pembayaran digital menjadi fondasi utama untuk meningkatkan efisiensi transaksi dan mendukung inklusi keuangan.

Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)

QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) adalah standar QR Code tunggal yang dikembangkan oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia untuk menyatukan berbagai kode QR dalam transaksi pembayaran[1]. Dengan satu QRIS, seluruh aplikasi pembayaran seperti Gopay, OVO, Dana, LinkAja, ShopeePay, dan mobile banking dapat melakukan transaksi pada satu kode yang sama. QRIS dirancang untuk menghadirkan interoperabilitas, kemudahan, keamanan, serta memperluas digitalisasi pembayaran di berbagai sektor, termasuk UMKM, ritel, dan layanan publik. Implementasi QRIS menjadi tonggak penting dalam modernisasi sistem pembayaran nasional.

Usability dalam Bidang Informatika

Dalam disiplin informatika, usability adalah ukuran sejauh mana suatu sistem dapat digunakan secara efektif, efisien, dan memuaskan oleh pengguna untuk mencapai tujuan tertentu[2]. Usability merupakan bagian penting dari Human-Computer Interaction (HCI) dan berpengaruh terhadap tingkat adopsi serta keberhasilan sistem digital. Elemen usability umumnya mencakup: Kemudahan dipelajari (*learnability*), Efisiensi penggunaan, Kemudahan diingat, Minimnya kesalahan, dan Kepuasan pengguna. Pengukuran usability menjadi penting untuk memastikan bahwa sebuah sistem tidak hanya berfungsi, tetapi juga memberikan pengalaman penggunaan yang nyaman.

System Usability Scale (SUS)

System Usability Scale (SUS) adalah instrumen evaluasi usability yang dikembangkan dan telah digunakan secara luas dalam penelitian maupun industri. SUS terdiri dari 10 pernyataan dengan skala penilaian Likert 1-5, yang menghasilkan skor 0-100 sebagai representasi tingkat usability suatu sistem[3]. Keunggulan SUS adalah sifatnya yang sederhana, cepat digunakan, reliabel, serta mampu memberikan gambaran umum mengenai kepuasan pengguna terhadap suatu sistem digital. SUS sering dipakai untuk mengevaluasi aplikasi mobile, perangkat lunak, website, dan sistem berbasis teknologi lainnya.

Penelitian Terdahulu yang Relevan

Pada penelitian yang dilakukan[1], peningkatan penggunaan QRIS dianalisis dengan regresi linier menggunakan data historis. Hasilnya menunjukkan bahwa penggunaan QRIS

meningkat seiring bertambahnya jumlah pengguna, jumlah transaksi, dan tingkat kepercayaan masyarakat. Namun, penelitian ini masih memiliki kelemahan. Analisis hanya melihat tiga variabel tersebut dan belum memasukkan faktor lain seperti kualitas jaringan, keamanan, atau kemudahan aplikasi. Selain itu, data historis yang digunakan bisa saja belum sepenuhnya menggambarkan kondisi sebenarnya.

Kerangka Teoretis

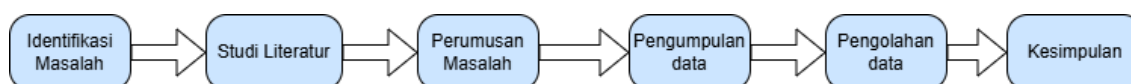
Berdasarkan teori-teori di atas, usability menjadi dasar utama evaluasi sistem pembayaran digital[1]. QRIS sebagai sistem pembayaran nasional membutuhkan pengukuran berbasis instrumen yang valid untuk mengetahui tingkat kenyamanan dan kemudahan penggunaan dari sudut pandang pengguna. System Usability Scale menjadi kerangka evaluasi yang tepat karena bersifat sederhana, konsisten, dan dapat dibandingkan secara universal.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini dirancang untuk mengevaluasi usability pada sistem pembayaran digital QRIS dengan menggunakan pendekatan *System Usability Scale* (SUS). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif, karena berfokus pada pengukuran persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan QRIS melalui penyebaran kuesioner terstandarisasi. Seluruh tahapan dalam penelitian disusun secara sistematis untuk memperoleh hasil evaluasi usability yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

Tahapan Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menerapkan beberapa fase penting sebagai bagian dari alur penelitian.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Tahap pertama dalam penelitian ini adalah melakukan identifikasi masalah[4]-[5], yaitu proses mengamati, memahami, dan merumuskan isu utama yang muncul terkait penggunaan sistem pembayaran digital QRIS. Pada tahap ini, peneliti menelaah berbagai fenomena yang terjadi di lapangan, seperti keluhan pengguna, kendala dalam proses transaksi, serta isu kenyamanan dan efektivitas penggunaan QRIS di berbagai aplikasi pembayaran.

Identifikasi dilakukan melalui pengamatan awal, studi dokumen, serta telaah singkat terhadap pengalaman pengguna sehari-hari. Hasil dari tahap ini menunjukkan bahwa meskipun QRIS telah diadopsi secara luas, masih terdapat permasalahan terkait kemudahan penggunaan, kejelasan antarmuka, dan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Permasalahan tersebut menjadi dasar utama untuk melakukan evaluasi usability menggunakan metode System Usability Scale (SUS). Dengan demikian, tahap identifikasi masalah memberikan landasan yang jelas mengenai fokus penelitian dan arah analisis yang akan dilakukan pada tahap-tahap berikutnya.

Tahap kedua adalah studi literatur[6], yaitu kegiatan menelaah berbagai sumber ilmiah seperti jurnal, buku, laporan penelitian, serta artikel terkait sistem pembayaran digital, QRIS, dan metode System Usability Scale. Studi literatur dilakukan untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang konsep usability.

Tahap selanjutnya adalah perumusan masalah, yaitu proses menyusun pertanyaan penelitian secara jelas dan terarah berdasarkan hasil identifikasi masalah dan kajian literatur[7]. Rumusan masalah disusun untuk mempertegas aspek apa saja yang akan dievaluasi pada sistem pembayaran QRIS, khususnya terkait tingkat usability dari perspektif pengguna. Pada tahap ini, peneliti merumuskan fokus utama penelitian, yaitu mengukur tingkat usability QRIS menggunakan System Usability Scale serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi persepsi pengguna. Rumusan masalah ini menjadi pedoman dalam menentukan metode pengumpulan data dan teknik analisis yang digunakan.

Tahap keempat adalah pengumpulan data, yang dilakukan dengan menyebarkan instrumen penelitian berupa kuesioner System Usability Scale (SUS) kepada responden. Responden yang dipilih merupakan pengguna aktif QRIS di berbagai aplikasi pembayaran digital.

Tahap kelima adalah pengolahan data, yaitu proses menghitung skor SUS dari jawaban responden. Setiap item kuesioner dihitung menggunakan rumus standar SUS untuk menghasilkan nilai usability dalam rentang 0 hingga 100. Pengolahan data juga mencakup analisis statistik deskriptif seperti nilai rata-rata, distribusi jawaban, serta interpretasi skor berdasarkan kategori SUS (Excellent, Good, OK, Poor). Menghitung hasil kuisisioner menggunakan aturan persamaan 1.1 sebagai berikut :

$$x = \frac{\sum x}{n}$$

Keterangan :

x = skor rata-rata

$\sum x$ = jumlah skor SUS

n = jumlah responden

Analisis untuk kesimpulan hasil perhitungan SUS menggunakan SUS Score. SUS Score memiliki range nilai dari 0 – 50 Not Acceptable, 50 – 70 marginal dan 70 – 100 Acceptable[8].

Tahap penutup dalam penelitian ini adalah penyusunan kesimpulan[7], yaitu kegiatan merangkum seluruh rangkaian hasil yang telah diperoleh selama proses penelitian berlangsung. Pada bagian ini, peneliti mengintegrasikan berbagai temuan yang muncul dari analisis data, kemudian menarik benang merah yang menggambarkan pencapaian tujuan penelitian secara utuh.

Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah pengguna aktif sistem pembayaran digital QRIS yang berdomisili di jepara dan sekitarnya. Kategori pengguna meliputi mahasiswa, karyawan, pelaku UMKM, dan masyarakat umum yang telah melakukan transaksi menggunakan QRIS minimal 3 kali dalam 3 bulan terakhir. Subjek dipilih karena memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan QRIS sehingga dapat memberikan penilaian usability yang akurat.

Alat, Instrumen, dan Platform yang Digunakan

Penelitian ini menggunakan instrumen utama berupa kuesioner *System Usability Scale* (SUS) yang terdiri dari 10 item pertanyaan dengan skala Likert 1-5 [4]. Kuesioner disebarkan melalui platform digital seperti Google Forms untuk memudahkan aksesibilitas responden. Perangkat lunak yang digunakan dalam pengolahan data meliputi Microsoft Excel dan/atau SPSS untuk menghitung skor SUS, statistik deskriptif, serta tabulasi data responden.

Tabel 1. Daftar pertanyaan *System Usability Scale*

No	Pertanyaan
1	QRIS menyediakan fitur yang lengkap untuk kebutuhan transaksi saya sehari-hari.
2	Proses pembayaran menggunakan QRIS berjalan dengan benar tanpa kesalahan pada sebagian besar transaksi.
3	QRIS memudahkan saya melakukan transaksi dengan cepat dan efisien
4	Informasi transaksi (nama merchant, nominal, status pembayaran) muncul dengan jelas dan akurat.
5	QRIS dapat digunakan di berbagai aplikasi pembayaran yang saya miliki tanpa kendala
6	Saya merasa data pribadi dan data finansial saya terlindungi saat menggunakan QRIS
7	Sistem QRIS memiliki verifikasi keamanan yang memadai (PIN, OTP, biometrik) sebelum transaksi diproses
8	Saya jarang atau tidak pernah mengalami masalah keamanan seperti QR palsu atau penyalahgunaan transaksi
9	Saya merasa yakin bahwa setiap transaksi QRIS tidak dapat dimanipulasi atau diubah tanpa izin
10	Saya percaya QRIS memiliki sistem yang dapat melacak dan mencatat setiap transaksi dengan aman jika terjadi masalah

Proses pengujian memanfaatkan metode *System Usability Scale* (SUS), terdiri atas 10 item pernyataan yang diberi penilaian berdasarkan skala Likert 1-5.

Tabel 2. Pertanyaan dan pilihan jawaban *System Usability Scale*

Jawaban	Score
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Ragu-ragu (RG)	3
Setuju (ST)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling, yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan penelitian. Kriteria sampel meliputi: Pengguna yang pernah melakukan transaksi menggunakan QRIS, Berusia minimal 17 tahun, Bersedia menjadi responden dan mengisi kuesioner secara lengkap. Teknik ini dipilih untuk memastikan bahwa responden benar-benar memiliki pengalaman nyata dalam penggunaan QRIS.

Rancangan Penelitian dan Variabel

Penelitian ini berfokus pada satu variabel utama yaitu usability QRIS, yang diukur menggunakan instrumen SUS. Variabel diukur melalui 10 indikator SUS yang mencakup persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan, kompleksitas, integrasi fitur, konsistensi, kepercayaan diri dalam penggunaan, dan tingkat kebutuhan bantuan teknis. Setiap indikator diberikan skor berdasarkan pilihan responden.

Rencana Pengujian dan Pengambilan Data

Rencana pengujian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner SUS yang telah divalidasi secara teori. Data yang dikumpulkan mencakup skor dari setiap item SUS. Data tersebut kemudian digunakan untuk menghitung skor usability QRIS berdasarkan rumus standar SUS. Data tambahan seperti jenis kelamin, usia, dan frekuensi transaksi juga dikumpulkan sebagai data pendukung analisis.

Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif. Perhitungan skor SUS dilakukan sesuai prosedur: Pernyataan bernomor ganjil dihitung dengan nilai (jawaban – 1), Pernyataan bernomor genap dihitung dengan nilai (5 – jawaban), Total skor kemudian dikalikan 2,5 untuk mendapatkan skor 0–100. Hasil skor SUS kemudian dikategorikan berdasarkan standar interpretasi, seperti Acceptable, Marginal, Unacceptable, dan tingkat kelulusan grade score. Analisis dilengkapi dengan grafik, tabel distribusi responden, serta interpretasi mendalam terhadap skor usability QRIS.

Model Statistik yang Digunakan

Model statistik yang digunakan adalah statistik deskriptif berupa mean, median, dan distribusi frekuensi untuk menggambarkan hasil penilaian usability. Jika diperlukan, dapat dilakukan uji tambahan seperti uji beda (t-test) atau ANOVA untuk melihat perbedaan tingkat usability antara kelompok responden tertentu, seperti berdasarkan usia atau tingkat pengalaman menggunakan QRIS. Namun, fokus utama tetap pada evaluasi skor keseluruhan usability sistem berdasarkan SUS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 40 responden pengguna aktif QRIS yang berasal dari latar belakang mahasiswa. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner System Usability Scale (SUS) yang terdiri dari 10 pernyataan dengan skala Likert 1–5. Data kemudian dihitung menggunakan rumus standar SUS sehingga menghasilkan skor komposit yang menggambarkan persepsi kegunaan (usability) sistem pembayaran QRIS.

Analisis Hasil Pengujian System Usability Scale (SUS)

Pengujian sistem menggunakan metode System Usability Scale (SUS). Pengujian sistem dengan menyebarkan kuisisioner kepada 40 pengguna sistem. Kuisisioner terdiri dari 10 pertanyaan. Menghitung rata-rata nilai SUS menggunakan perhitungan untuk setiap pertanyaan ganjil nilai hasil kuisisioner responden dikurangi 1, sedangkan untuk setiap pertanyaan genap skor hasil responden dikurangi 5. Tabel 1 berikut sebagian data hasil penyebaran kuisisioner SUS dan skor rata-rata untuk pengujian sistem.

Tabel 3. Hasil Kuesioner Responden

RESPONDEN	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
-----------	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----

Responden 1	4	3	4	0	4	3	4	1	2	1
Responden 2	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4
Responden 3	3	2	3	1	2	2	3	2	2	2
Responden 4	3	2	4	1	3	2	4	1	1	2
Responden 5	2	1	4	1	3	2	3	1	2	1
Responden 6	4	2	4	2	3	4	3	4	1	3
Responden 7	4	0	4	1	3	1	3	2	3	1
Responden 8	4	1	4	1	4	1	3	1	3	1
Responden 9	3	1	4	1	3	1	3	1	2	1
Responden 10	1	2	1	2	1	2	3	3	2	2
Responden 11	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1
Responden 12	3	1	4	0	3	2	4	1	3	1
Responden 13	4	1	4	0	3	0	4	1	3	1
Responden 14	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0
Responden 15	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0

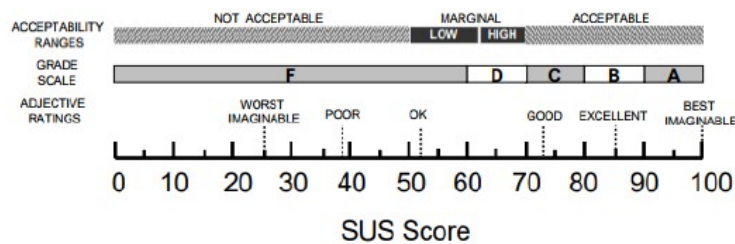
Dari hasil perhitungan, diperoleh skor rata-rata SUS sebesar 52, nilai tersebut termasuk dalam kategori "OK".

Tabel 4. Hasil Prhitungan SUS

RESPONDEN	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	JUMLAH	SKOR
Responden 1	4	3	4	0	4	3	4	1	2	1	26	65,0
Responden 2	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	20	50,0
Responden 3	3	2	3	1	2	2	3	2	2	2	22	55,0
Responden 4	3	2	4	1	3	2	4	1	1	2	23	57,5
Responden 5	2	1	4	1	3	2	3	1	2	1	20	50,0
Responden 6	4	2	4	2	3	4	3	4	1	3	30	75,0
Responden 7	4	0	4	1	3	1	3	2	3	1	22	55,0
Responden 8	4	1	4	1	4	1	3	1	3	1	23	57,5
Responden 9	3	1	4	1	3	1	3	1	2	1	20	50,0
Responden 10	1	2	1	2	1	2	3	3	2	2	19	47,5
Responden 11	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	20	50,0
Responden 12	3	1	4	0	3	2	4	1	3	1	22	55,0

Responden 38	2	1	3	1	3	2	3	2	1	1	19	47,5
Responden 39	4	0	4	0	3	0	4	2	0	1	18	45,0
Responden 40	4	0	4	1	3	0	4	0	4	0	20	50,0
Skor Rata-rata hasil akhir												52,0

Dari Tabel diatas, diperoleh skor rata-rata atau hasil akhir SUS yaitu 52. Dari hasil akhir, dilanjutkan dengan menentukan Grade hasil penilaian dengan cara melihat rentang nilai SUS yang mana terdiri dari Acceptability Ranges, Grade Scale dan Adjective Rating. Untuk jelasnya dapat dilihat pada Gambar berikut :



Gambar 2. Rentang Nilai SUS

Dari Gambar diatas, diperoleh Grade hasil penelitian System Usability Scale (SUS) adalah sebagai berikut : pertama Rentang Acceptability Ranges dari pengguna terhadap aplikasi QRIS tergolong Acceptable (LOW). kedua Rentang Grade Scale pengguna terhadap aplikasi QRIS ini tergolong kategori F. Ketiga Rentang Adjective Ratings user terhadap aplikasi Shopee tergolong kategori OK.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pengalaman pengguna serta tingkat kepuasan terhadap penggunaan aplikasi QRIS secara umum berada pada kategori "Acceptable" meskipun masih berada pada tingkat penerimaan yang relatif rendah. Walaupun nilai grade scale yang diperoleh cenderung masuk dalam kategori F, penilaian pengguna melalui adjective ratings menempatkan QRIS pada kategori "OK", yang mengindikasikan bahwa sistem masih dianggap layak dan dapat digunakan dengan baik.

Temuan ini menunjukkan bahwa pengguna pada dasarnya memiliki persepsi yang cukup positif terhadap QRIS, meskipun mereka tetap merasakan adanya sejumlah keterbatasan dalam aspek kenyamanan dan kemudahan penggunaan. Dengan demikian, diperlukan upaya berkelanjutan dari pihak pengembang atau pengelola aplikasi untuk meningkatkan kualitas layanan, memperbaiki elemen antarmuka, dan mengoptimalkan kinerja sistem. Peningkatan tersebut diharapkan mampu memberikan pengalaman pengguna yang lebih optimal serta mendorong tingkat kepuasan yang lebih tinggi dalam melakukan transaksi melalui platform QRIS.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. Purwaningsih, A. M. Mardiyah, Y. N. Fajar, N. H. Capsa, R. R. Gurning, and A. P. Riwoe, "Analisis Peningkatan Pemakaian QRIS Menggunakan Metode Regresi Linier," *J. Ilm. FIFO*, vol. 15, no. 2, p. 167, 2024, doi: 10.22441/fifo.2023.v15i2.008.
- [2] 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.
- [3] R. G. . Guntur Alam and P. R. Kurniasih, "Penggunaan Metode System Usability Scale (Sus) Pada Aplikasi Simamurat," *JSAI J. Sci. Appl. Informatics*, vol. 7, no. 2, pp. 189–198, 2024.
- [4] N. Huda, F. Habrizons, A. Satriawan, M. Iranda, and T. Pramuda, "Analisis Usability Testing Menggunakan Metode SUS (System Usability Scale) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Shopee," *Sist. Inf. dan Sist. Komput.*, vol. 8, no. 2, pp. 208–220, 2023, doi: 10.51717/simkom.v8i2.158.
- [5] 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.
- [6] N. Nika, Kurniabudi, and I. Rofi'i, "Analisis Usability Pada Website E-Payment Universitas Dinamika Bangsa Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)," *J. Manaj. Teknol. Dan Sist. Inf.*, vol. 3, no. 2, pp. 554–562, 2023, doi: 10.33998/jms.2023.3.2.1437.
- [7] N. Hutagaol and J. Hutagaol, "Analisis Usability E-wallet dengan Metode SUS dan TAM di Perguruan Tinggi Analysis of E-wallet Usability with SUS and TAM Methods in Higher Education," *Februari*, vol. 24, no. 1, pp. 205–217, 2025.
- [8] A. A. N. H. Susila and D. M. Sri Arsa, "Analisis System Usability Scale (SUS) dan Perancangan Sistem Self Service Pemesanan Menu di Restoran Berbasis Web," *Maj. Ilm. UNIKOM*, vol. 21, no. 1, pp. 3–8, 2023, doi: 10.34010/miu.v21i1.10683.