

## RINGKASAN

Aplikasi GoPay adalah dompet digital serba bisa yang bisa digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran pada seluruh layanan Gojek serta ratusan *merchant*, dan memudahkan pengguna dalam mengirim atau menerima uang. GoPay dirancang untuk memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai transaksi keuangan seperti membayar tagihan, membeli produk dan layanan online, mengirim uang, dan lainnya dengan menggunakan *smartphone*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna terhadap aplikasi GoPay menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *System Usability Scale* (SUS). Metode UEQ digunakan untuk menilai respons pengguna saat berinteraksi dengan suatu sistem, guna untuk mengekspresikan emosi, kesan, dan sikap, serta memberikan gambaran penilaian terhadap enam variabel yaitu *Attractiveness*, *Efficiency*, *Perspiciuity*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty*. Metode SUS digunakan untuk mengukur kegunaan suatu sistem atau aplikasi berdasarkan pandangan pengguna terhadapnya. Penelitian dilakukan secara kuantitatif dan pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada para responden yang merupakan pengguna aplikasi GoPay. Sampel ditentukan dengan metode *purposive sampling*, dan diperoleh sebanyak 180 responden.

Data dianalisis menggunakan Microsoft Excel dengan UEQ *Data Analysis Tools* dan rumus yang telah ditetapkan pada *System Usability Scale* (SUS). Berdasarkan data yang telah dianalisis dengan metode UEQ dan SUS, dapat disimpulkan bahwa pengalaman pengguna terhadap aplikasi GoPay menurut skala UEQ bersifat positif, dan aplikasi layak digunakan. Penelitian ini juga mendapatkan hasil SUS yang mengatakan bahwa aplikasi dapat diterima dan fitur dalam aplikasi berjalan dengan semestinya. Namun, *Net Promoter Skor* (NPS) responden dalam penelitian ini diketahui bersifat *passive* yang artinya pengguna akan dianggap pasif karena merasa puas terhadap aplikasi GoPay namun belum sepenuhnya loyal sehingga tidak berkenan merekomendasikan ke orang lain dan berpotensi pindah ke aplikasi lain. Juga hanya menggunakan aplikasi saat pengguna merasa ada keperluan dan kepentingan. Respon *Passive* bisa timbul dari berbagai faktor, seperti kurangnya fitur yang menonjol, masalah kegunaan yang kecil, atau preferensi terhadap alternatif yang lebih sesuai dengan selera atau kebutuhan individu. Temuan ini dapat menjadi bahan evaluasi dan pengembangan lebih lanjut bagi pihak pengelola GoPay dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi.