I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

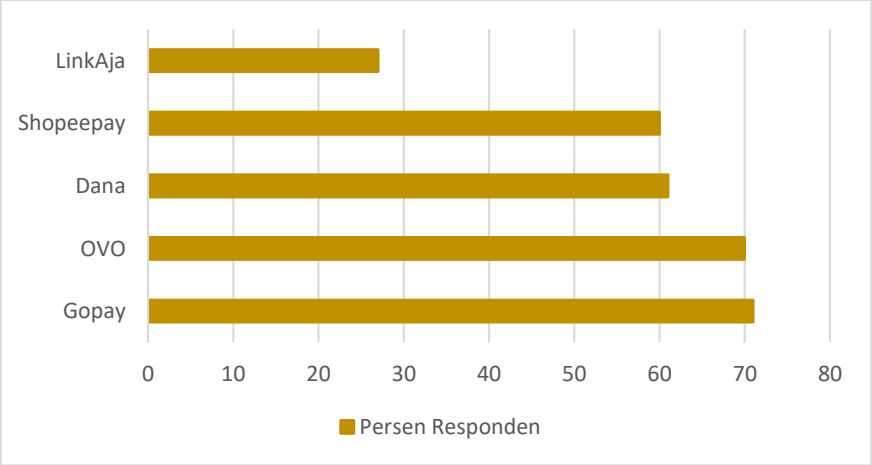
Teknologi informasi telah berkembang pesat di era globalisasi dan semakin banyak digunakan untuk membantu berbagai aktivitas yang dilakukan manusia dalam kehidupan sehari-hari. Perkembangan ini didorong oleh kemampuan teknologi informasi dalam mengolah serta menyimpan data dan informasi secara cepat dan akurat (Hartzani, 2021). Salah satu industri yang memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam pemrosesan transaksi adalah industri *financial technology* (FinTech) (Hartzani, 2021).

Financial Technology/FinTech merupakan kombinasi layanan keuangan dan teknologi yang pada akhirnya mengubah model bisnis dari konvensional menjadi moderat. Jika dulu untuk membayar harus dilaksanakan dengan bertatap muka dan membawa sejumlah uang tunai, kini dapat dilakukan transaksi dari jarak jauh dengan melakukan pembayaran yang dapat diselesaikan dalam hitungan detik (Bank Indonesia, 2020). FinTech muncul seiring perubahan gaya hidup masyarakat yang saat ini didominasi oleh pengguna teknologi informasi dengan tuntutan hidup yang serba cepat. Berkat adanya FinTech, permasalahan yang terkait dengan transaksi jual beli dan pembayaran dapat diminimalisir dan membuat sistem pembayaran menjadi lebih efisien dan ekonomis namun tetap efektif (Bank Indonesia, 2020).

Pada saat ini penggunaan fintech sudah banyak digunakan oleh masyarakat. Jenis industri fintech yang ada saat ini bergerak dibidang pembayaran seperti dompet digital (Hikmah & Nurlinda, 2023). Dompet digital atau yang sering disebut sebagai *e-wallet*, merupakan bagian dari teknologi finansial (Fintech) yang memanfaatkan internet sebagai sarana dan berfungsi sebagai alternatif metode pembayaran. *E-wallet* dirancang untuk menawarkan kemudahan melalui teknologi terkini yang dapat diakses oleh berbagai kalangan di masyarakat. Terdapat beberapa aplikasi *e-wallet* yang ada di Indonesia, diantaranya adalah GoPay, OVO, ShopeePay, Dana, dan lain sebagainya.

Menurut riset Daily Social pada tahun 2019, Go-Pay dan OVO merupakan aplikasi *e-wallet* terpopuler di Indonesia (Felita & Taslim, 2022). Kemudian pada tahun 2022, Insight Asia telah merilis studi "*Consistency That Leads: E-Wallet Industry Outlook 2023*", yang memberikan gambaran umum lanskap dompet digital di Indonesia. Insight Asia melaporkan bahwa 74% dari 1.300 responden sudah pernah menggunakan dompet digital. Platform yang paling banyak digunakan adalah Go-Pay dan OVO, dengan Go-Pay memimpin dengan persentase 71%, diikuti oleh OVO dengan 70%. Persaingan ketat yang terjadi di

antara kedua platform tersebut memiliki selisih sebesar 1%. Sementara itu, *e-wallet* lainnya memiliki persentase yang lebih sedikit dari keduanya.

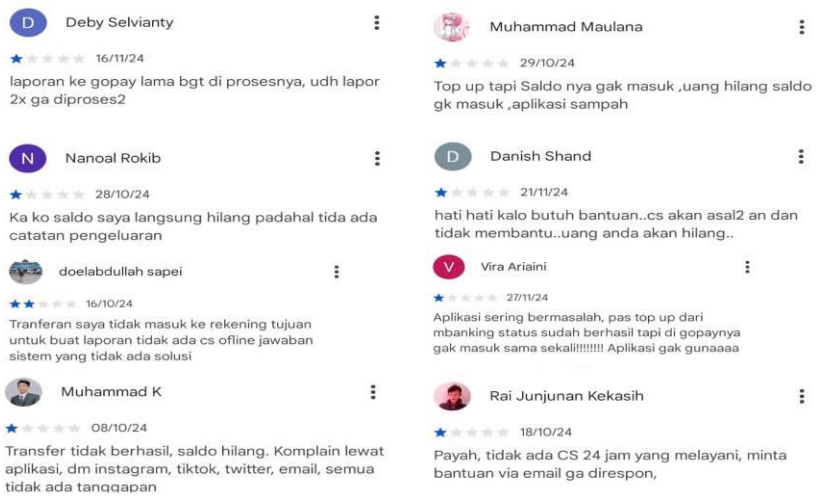


Gambar 1. Data Pengguna *e-wallet* Tahun 2022 (InsightAsia, 2023)

GoPay merupakan dompet digital yang berada dibawah naungan Gojek dan sering digunakan untuk melakukan pembayaran secara *virtual*. Penggunaan GoPay sebagai *e-wallet* dapat diisi dengan saldo untuk melakukan transaksi yang sama seperti menggunakan uang fisik (Abdillah, 2020). Selain bisa digunakan untuk transaksi di Gojek, GoPay juga dapat digunakan untuk transaksi pembayaran di banyak *merchant* yang bekerja sama dengan Gojek. Kerja sama ini memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi dengan lebih mudah dan cepat di berbagai tempat, sehingga mempermudah kehidupan sehari-hari.

Walaupun GoPay merupakan platform *e-wallet* yang paling banyak digunakan, beberapa pengguna memiliki keluhan dan mengalami kendala saat menggunakan GoPay, seperti saldo yang tiba-tiba terpotong padahal pengguna merasa tidak melakukan transaksi apapun, saldo yang tidak masuk ke penerima padahal transaksi dinyatakan berhasil, serta pelayanan CS GoPay yang tidak professional dalam menanggapi keluhan dan masalah yang dialami customer.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh I Nyoman Tri Anindia Putra, Veronika Trivonda Djani, dan Fariani (2024) dengan judul "*Analisis User Experience Pada E-Wallet GoPay Menggunakan System Usability Scale (SUS)*", beberapa pengguna mengalami kendala saat menggunakan GoPay, seperti sering munculnya notifikasi "GoPay failed", dan voucher yang tidak dapat digunakan jika opsi pembayaran menggunakan GoPay. Berikut merupakan beberapa keluhan dari para pengguna di penilaian *google play store*.



Gambar 2. Penilaian pengguna aplikasi GoPay di *Google Play Store*

Oleh karena itu, untuk meningkatkan pengalaman pengguna aplikasi GoPay, perlu dilakukan suatu kajian untuk mengevaluasi tingkat pengalaman pengguna saat ini dan menemukan area-area yang memerlukan perbaikan berdasarkan *user experience*.

User experience merujuk pada persepsi dan perasaan pengguna saat menggunakan sistem yang melibatkan sudut pandang pribadi sehingga dapat mengetahui kenyamanan dan kemudahan yang didapat (Rinaldy Leonard et al., 2022). Pengalaman pengguna merupakan aspek penting dalam kesuksesan sebuah aplikasi guna memastikan bahwa pengguna mendapatkan pengalaman yang positif dan memuaskan (Muhammad Rifqi Adli et al., 2024). Pengguna yang memiliki pengalaman yang baik dengan sebuah aplikasi memiliki kemungkinan lebih besar untuk menggunakannya lagi dan menyarankannya kepada orang lain.

Untuk mengukur tingkat pengalaman pengguna aplikasi GoPay, peneliti menggunakan model penelitian *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *System Usability Scale* (SUS). *User Experience Questionnaire* merupakan suatu metode pengukuran yang menggunakan kuesioner untuk menilai respons pengguna saat berinteraksi dengan suatu produk guna untuk mengekspresikan emosi, kesan, dan sikap (Nugroho & Supriyadi, 2023). Pengukuran pengalaman pengguna menggunakan metode UEQ bertujuan untuk memberikan gambaran penilaian terhadap enam skala yaitu *Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation,* dan *Novelty* (Permata Putra & Al Azam, 2023). Selain mengukur pengalaman pengguna, penelitian ini juga akan menggunakan metode *System Usability Scale* untuk mengukur seberapa baik sebuah sistem disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan pengguna. *System Usability Scale* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kegunaan suatu sistem atau aplikasi (Sa'adah et al., 2024). Skor yang dihasilkan dari metode SUS bisa

menjadi faktor penting dalam menilai kelayakan penggunaan sebuah aplikasi (Novitasari et al., 2024). Dengan menggabungkan UEQ dan SUS, peneliti bertujuan untuk mendapatkan pengetahuan yang berharga dan pemahaman yang komprehensif tentang pengalaman pengguna dan tingkat kegunaan sebuah aplikasi (Ali Ibrahim et al., 2023). Dengan menggabungkan SUS dan UEQ, evaluasi yang dilakukan juga dapat mengidentifikasi masalah *usability* berdasarkan aspek pengalaman pengguna (Sahril et al., 2024).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh I Nyoman Tri Anindia Putra, Veronika Trivonda Djani, dan Fariani (2024) dengan judul "*Analisis User Experience Pada E-Wallet GoPay Menggunakan System Usability Scale (SUS)*", menyatakan bahwa aplikasi GoPay membutuhkan perbaikan pada kompleksitas sistem, konsistensi, dan masalah teknis yang ada. Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Fara Della Nur Annisa, Joy Nashar Utama Jaya, dan Surmiati (2022) dengan judul *"Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi E-Wallet OVO dan GOPAY Dengan Metode User Experience Questionnaire",* menyimpulkan bahwa aplikasi OVO perlu meningkatkan daya tarik bagi pengguna, sementara pada aplikasi GoPay memerlukan peningkatan aspek kebaruan melalui desain yang lebih kreatif dan inovatif.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Ali Ibrahim, Onkky Alexander, Ken Ditha Tania, Pacu Putra, dan Allsela Meiriza (2023) yang berjudul *"Assessing User Experience and Usability in the OVO Application: Utilizing the User Experience Questionnaire and System Usability Scale for Evaluation"*, menyebutkan jika hasil UEQ menunjukkan bahwa *efficiency* sangat baik, sementara *attractiveness, perspicuity, dependability* dan *stimulation* berada di atas rata-rata. Namun, aspek *novelty* berada di bawah rata-rata, yang mengindikasikan adanya kebutuhan untuk perbaikan. Skor SUS mengklasifikasikan aplikasi OVO "dapat diterima" dengan nilai "C" dan peringkat "Baik" secara keseluruhan.

Penelitian ini berfokus pada analisis layanan transaksi pembayaran FinTech GoPay yang disediakan oleh Gojek. Penelitian ini didasarkan pada temuan dari studi sebelumnya (Putra, Djani, et al., 2023) yang mengkaji tentang analisis pengalaman pengguna *e-wallet* GoPay menggunakan metode SUS. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang hanya menggunakan satu metode penelitian, di penelitian ini akan ada penambahan metode lain yang digunakan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi GoPay. Selain itu, berdasarkan studi sebelumnya (Ali Ibrahim et al., 2023) yang mengkaji tentang pengalaman pengguna dan kegunaan pada aplikasi OVO, yang membedakan dengan penelitian ini adalah evaluasi dilakukan terhadap aplikasi yang berbeda dan studi kasus yang berbeda.

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan sebelumnya, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Evaluasi *User Experience* Terhadap Aplikasi Gopay Menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) Dan *System Usability Scale* (SUS)".**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana gambaran *user experience* terhadap aplikasi GoPay menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *System Usability Scale* (SUS), dan apakah terdapat area yang perlu dioptimalisasikan.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui gambaran *user experience* terhadap aplikasi GoPay menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *System Usability Scale* (SUS), dan menemukan area yang perlu dioptimalisasi demi memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan pada penelitian ini, beberapa manfaat yang diharapkan antara lain:

1. Bagi Objek Penelitian

   Penelitian ini memberikan masukan dan saran kepada GoPay sebagai objek penelitian dalam merekomendasikan atribut yang perlu diprioritaskan utuk ditingkatkan dan dipertahankan. Hal ini dilakukan guna meningkatkan pengalaman pengguna serta memahami persepsi pengguna secara keseluruhan.
2. Bagi Akademis

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi keilmuan bagi mahasiswa, masyarakat sekitar, ataupun pihak manapun yang melakukan evaluasi terhadap pengalaman pengguna aplikasi GoPay, dengan menggunakan kombinasi dari metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *System Usability Scale* (SUS).
3. Bagi Peneliti
   a. Peneliti dapat memperoleh pengalaman penelitian yang berharga.
   b. Meningkatkan pengetahuan bagi peneliti serta untuk penelitian berikutnya.