

ABSTRAK

**EVALUASI *USER EXPERIENCE E-WALLET*
MENGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE
QUESTIONER (UEQ)*
Studi Kasus : Shopeepay dan Gopay**

Oleh
Agung Tri Wibowo
18103002

E-Wallet merupakan sebuah teknologi yang digunakan untuk mempermudah untuk melakukan transaksi tanpa kontak fisik. Menurut riset dari pengguna Gopay dan Shopeepay sering kali juga ditemukan adanya keluhan berupa sistem yang kurang maksimal dan terjadinya *bug/error* pada setiap fitur-fitur. Diantaranya keluhan yang sangat umum dan sering terjadi ialah berupa kesulitan dalam *top-up* yang di mana adanya keterbatasan waktu untuk melakukan *top-up*, keluhan yang dikeluhkan lainnya ialah proses yang lama saat penarikan uang ke rekening pribadi. Solusi yang dapat dilakukan dari kedua belah pihak *E-Wallet* yaitu memperbaiki sistem-sistem untuk meminimalisir terjadi *bug/error*. *User experience quisioner* merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengevaluasi hasil *user experience* dari Shopeepay dan Gopay. Tujuan penelitian ini yaitu melakukan evaluasi untuk mengukur *tingkat user experience* terhadap layanan yang telah diberikan oleh Shopeepay dan Gopay dan melakukan perbandingan pada kedua objek tersebut. Pada penelitian ini memperoleh manfaat yaitu dapat mengetahui tingkat *user experience* dari layanan Shopeepay dan gopay dengan menggunakan metode *user experience questioner (UEQ)* dan mengetahui apa saja yang kekurangan pada layanan gopay dan Shopeepay agar mendapatkan sebuah Gambaran agar *user experience* menjadi lebih baik. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, karena dalam penelitian ini penentuan sampel membutuhkan pertimbangan kriteria, yaitu kriteria yang menggunakan aplikasi Shopeepay dan gopay. Analisis data pada penelitian ini yaitu menggunakan *UEQ data analysis tools*. Hasil perbandingan pada penelitian ini memperoleh nilai pada variabel *attractive, perspicuity dependability dan efficiency* Gopay unggul dengan memperoleh nilai 0.05, 0.01, 0.04,-0.14 sedangkan Shopeepay unggul dalam variabel *stimulation dan novelty* dengan memperoleh nilai 0.01 dan 0.05.

Kata kunci;*E-Wallet, Gopay, Shopeepay, User Experience, User Experience Quesioner,*