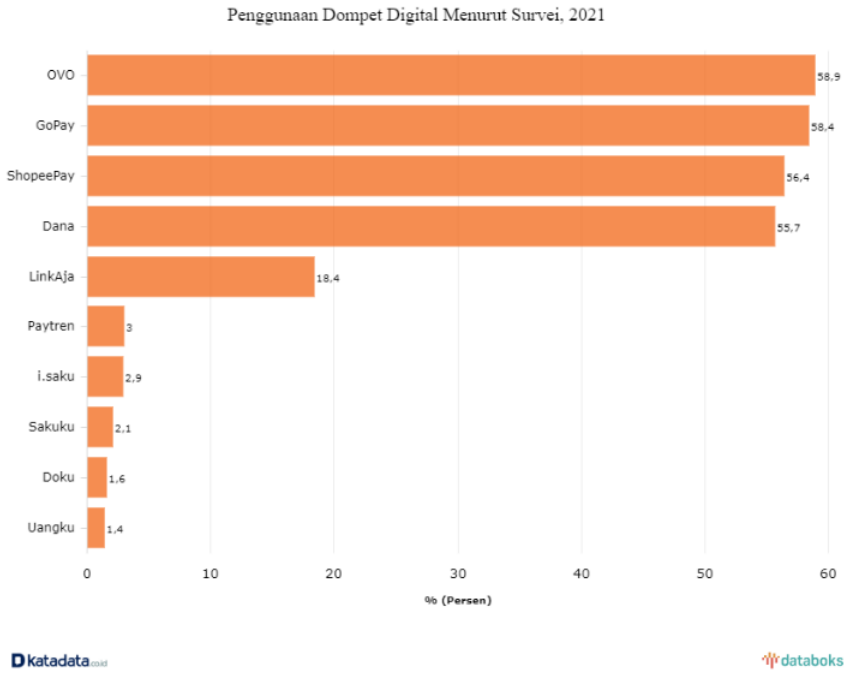
BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era saat ini perkembangan teknologi dapat dikatakan sudah sangat pesat, adanya sistem informasi menjadi salah satu teknologi yang dapat membantu kegiatan manajemen dan operasional masyarakat. Kemajuan di bidang teknologi akan meningkatkan kebutuhan masyarakat sebagai bagian terpadu dari strategi modernisasi pelayanan[1]. Salah satu contoh bidang pembayaran elektronik yaitu *E-Wallet*. *E-Wallet* merupakan sebuah teknologi yang dapat digunakan untuk mempermudah untuk melakukan transaksi tanpa kontak fisik[2]. *E-Wallet* merupakan sebuah layanan uang elektronik yang berbasis server dan dapat diakses melalui *smartphone* dengan metode pembayaran secara instan menggunakan *scan kode* QR[30]. Suatu kelebihan dari *E-Wallet* adalah memudahkan pengguna untuk melakukan transaksi dan pengguna tidak perlu membawa uang tunai dan tidak perlu melakukan transaksi secara kontak fisik. Kemudahan lain yang didapatkan ketika menggunakan *E-Wallet* adalah melakukan transaksi di manapun dan kapan pun yang kita mau salah satunya pada masa pandemik covid-19, saat ini banyak orang-orang yang takut bepergian untuk melakukan interaksi dengan banyak orang atau hanya untuk melakukan transaksi dengan jenis pembayaran tunai[3]. Dengan adanya *E-Wallet* pengguna bisa melakukan transaksi dengan mudah secara non tunai pada aplikasi yang memiliki metode pembayaran menggunakan layanan *E-Wallet*. *E-Wallet* memiliki kualitas keamanan yang dapat dikatakan cukup terjamin dan terbilang baik, serta dengan menggunakan *E-Wallet* akan mempercepat proses pembayaran karena pembayaran bisa menggunakan *scan* QR dan meminimalisir kehilangan uang di dompet pengguna[4].

Berdasarkan hasil riset yang dikemukakan oleh Neurosensum menyatakan bahwa saat ini Shopeepay sangat menguasai pasar *E-Wallet* dindonesia, Shopeepay disebutkan sudah mengalahkan kompetitor lainnya seperti Gopay dan OVO karena Shopeepay mempunyai strategi yang berbeda dengan kompetitor *E-Wallet* lainnya. Keunggulan Shopeepay dan Gopay lainnya ialah terintregrasinya dengan suatu *e-*

commerce Shopee dan Tokopedia sehingga memudahkan pengguna untuk melakukan transaksi *online* dan banyaknya pengguna yang menggunakan aplikasi *e-commerce* mempunyai dan menggunakan *E-Wallet* lebih dari satu *E- Wallet*[36].



Gambar 1. 1 Pengguna *E-Wallet*

Melihat dari survey yang dilakukan oleh Dailysosial dengan 1500 responden, OVO menguasai pasar ditahun 2021 ini dengan persentase pengguna aktif 58,9% kemudian disusul oleh kompetitornya yaitu Gopay dengan persentase pengguna aktifnya 58,4% dan selanjutnya diikuti oleh Shopeepay dengan persentase 56,4%[5]. Shopeepay dan Gopay merupakan *E-Wallet* yang cukup banyak diminati, salah satunya Shopeepay sendiri merupakan layanan pembayaran secara *online* yang terintegrasi dengan aplikasi e-commerce yaitu Shopee[5], Berdasarkan aplikasi ini terdapat fitur pembayaran dengan pemindaian kode QR pada toko maupun aplikasi Shopee yang bisa dijadikan sebagai alternatif metode pembayaran[5]. Gopay merupakan sebuah layanan yang bertujuan memudahkan pengguna dalam melakukan pembayaran, layanan ini tersedia pada aplikasi Gojek Indonesia. Dompet digital yang di mana pengguna dapat bertransaksi secara non tunai dengan cepat,efektif dan efisien, pada Gopay memiliki beberapa fitur seperti kirim uang ke sesama pengguna atau transfer ke rekening bank, pemindaian *kode* QR untuk

pembayaran yang bekerja sama dengan Gopay dan bisa juga digunakan untuk melakukan pembayaran Goshop, Gojek dan Gocar. Selain itu aplikasi Gopay juga bisa digunakan untuk membayarkan sebuah tagihan seperti tagihan Gopulsa dan GoBills. Kedua layanan mempunyai fungsi yang sama yaitu merupakan alat pembayaran digital namun kedua layanan ini memiliki perbedaan dari fungsi fitur dan tampilan yang berbeda beda[31].

User Experience merupakan sebuah proses pengalaman pengguna yang dilakukan saat berinteraksi dengan suatu aplikasi[6]. *User experience* berkaitan dengan *User Interface*, keduanya saling terhubung dengan sebuah tampilan dari sebuah aplikasi. Fungsi dan fitur pada sebuah aplikasi harus dibuat sebaik mungkin agar setiap yang mengoperasikan aplikasi merasakan kenyamanan[7] Seiring perkembangan zaman aplikasi harus mengikuti apa yang dibutuhkan oleh pelanggan saat ini dan kedepannya. Terkait pengembangan fitur- fitur aplikasi harus ada keterkaitan antara pengembang dan pelanggan agar dapat digunakan lebih baik.

Berdasarkan hasil dari Wawancara dengan 10 responden yang menggunakan Gopay dan Shopeepay tidak jarang juga ditemukan adanya keluhan berupa sistem yang kurang maksimal dan terjadinya *bug/error* pada 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. Dengan semakin baik kepuasaan pengguna maka peluang pengguna untuk menggunakan layanan tersebut secara terus menerus semakin besar.

Berdasarkan studi literatur yang telah dilakukan terdapat beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur *user experience* selain metode *user experience questioner* (UEQ) yaitu *system usability scale*(SUS), *heuristic evaluation*[33]. Metode *system usability scale*(SUS) memiliki beberapa kekurangan diantaranya:sistem perhitungan agak rumit,adanya keraguan karena jarak rentang nilai dari 0 sampai dengan 100,melakukan normalisasi skor nilai untuk menentukan persentasi hasil,hanya digunakan untuk mengklasifikasi perangkat lunak[37]. Pengukuran yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode *user experience questioner*. Keunggulan dari metode ini yaitu memberikan hasil

pengukuran yang komperehensif terhadap pengalaman pengguna, serta dilengkapi dengan alat analisis untuk menginterpretasikan hasil evaluasi secara akurat[34].

Gopay dan Shopeepay merupakan aplikasi yang cukup popular pada saat ini perbandingan layanan keduanya belum pernah dilakukan maka tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "evaluasi *user experience E-Wallet* menggunakan metode *user experience questioner* (UEQ) dan hanya menggunakan layanan Shopeepay dan Gopay sebagai objek penelitian.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang atas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian ini yaitu terdapatnya *bug/error* pada fitur-fitur yang ada pada *E-Wallet* (Shopeepay dan Gopay), sehingga perlu untuk dilakukan evaluasi untuk mengetahui faktor yang bermasalah dan melakukan perbandingan *user experience* menggunakan metode *User Experience Quesioner* (UEQ).

1.3 Batasan Masalah

Penelitian yang akan dilakukan memiliki beberapa batasan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan pada layanan *E-Wallet* yaitu Shopeepay dan Gopay
2. Penelitian ini menggunakan model metode *user experience questioner* (UEQ)

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu: Melakukan evaluasi untuk mengukur tingkat *user experience* (pengalaman pengguna) terhadap layanan yang telah diberikan oleh Shopeepay dan Gopay dan melakukan perbandingan pada kedua objek tersebut.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, maka dapat diketahui manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Dapat mengetahui tingkat *user experience* (pengalaman pengguna) dari layanan Shopeepay dan Gopay dengan menggunakan metode *user experience questioner* (UEQ).
2. Mengetahui apa saja kekurangan dari Shopeepay dan Gopay dan mendapatkan sebuah Gambaran agar *user experience* (pengalaman pengguna) menjadi lebih baik pada Shopeepay dan Gopay