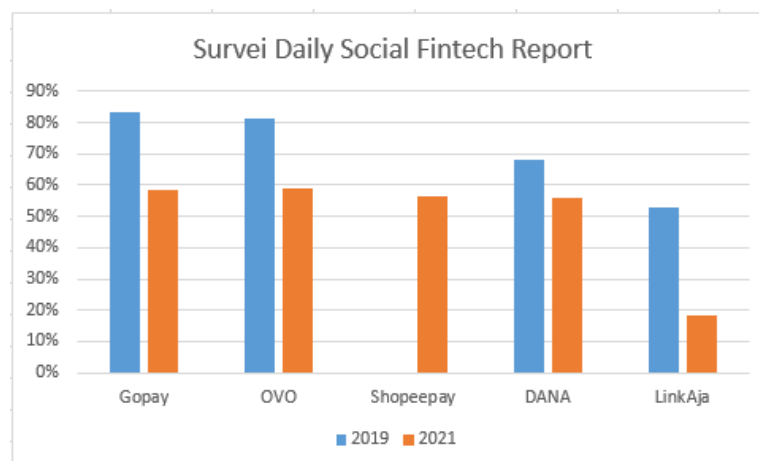


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi yang pesat, semakin meluas seiring dengan adanya *fintech* (*Financial Technology*). *Fintech* memanfaatkan layanan keuangan untuk mempermudah transaksi. Salah satu teknologi informasi digunakan dalam industri keuangan. Ada banyak fungsi *fintech* yang bisa berkembang dengan cepat [3]. Dompet digital adalah salah satu *fintech* yang sedang berkembang di Indonesia. Aplikasi atau layanan yang dikenal sebagai *E-Wallet* atau dompet digital memungkinkan pengguna membayar barang atau layanan yang telah dibeli secara *online* [4]. *E-Wallet* banyak digunakan karena dapat diakses melalui *smartphone*, hal ini menjadikan *E-Wallet* lebih praktis dan mudah untuk digunakan. Selain itu, risiko kehilangan dompet atau uang pengguna dapat diminimalkan dengan menggunakan dompet elektronik. *E-Wallet* dapat digunakan dengan berbagai aplikasi pendukung, seperti OVO, DANA, LinkAja, *Shopeepay* dan *Gopay* [5].



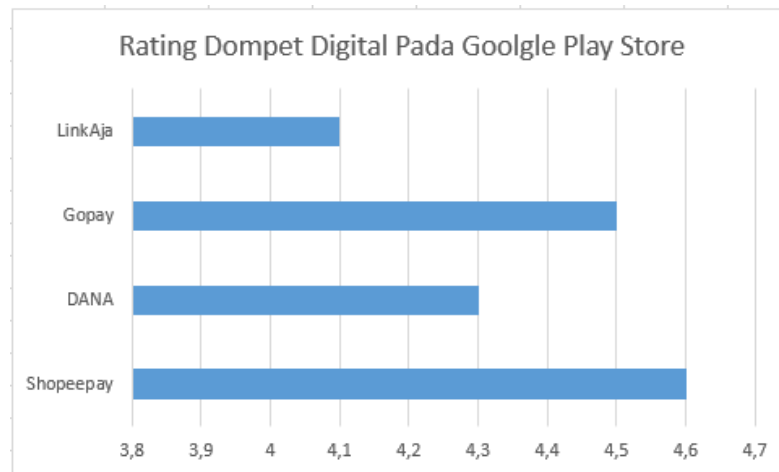
Gambar 1. 1 Survei *DailySocial Finetch Report* 2019 dan 2021

Pada Gambar 1.1 di atas, tersaji data hasil riset *DailySocial* mengenai *Fintech report* tahun 2019 dan 2021. Pada tahun 2019, dari total responden sebanyak 651 orang yang disurvei, diperoleh data bahwa dompet digital yang paling banyak digunakan adalah *Gopay*, dengan responden sebanyak 83,3 %. Pada urutan terbanyak kedua yaitu OVO dengan responden sebanyak 81,4%. Selanjutnya yaitu

DANA dengan presentase responden sebesar 68,2%. Pada posisi keempat yaitu, LinkAja dengan presentase sebesar 53% [5]. Pada penelitian Al Ghifabri Hartzani pada tahun 2021 dengan judul “Evaluasi *User Experience* Pada Dompot Digital OVO Menggunakan *User Experience Questionnaire (UEQ)*” terdapat hasil riset *DailySocial* yang menunjukkan bahwa, LinkAja memiliki penilaian yang cukup rendah yaitu sebesar 4,1 jika dibandingkan dengan DANA 4,5 dan Gopay 4,3. Meskipun lebih unggul jika dibandingkan dengan OVO yg memiliki penilaian 3,7 [1].

Pada survei *DailySocial* tahun 2021 tentang penggunaan dompet digital yang melibatkan responden sebanyak 1.500 diperoleh data bahwa produk *E-Wallet* termasuk produk yang paling banyak digunakan di Indonesia, menurut tanggapan 53,7% responden yang menggunakan [6]. Menurut hasil survei, 58,9% responden menggunakan aplikasi OVO sebagai dompet digital pilihan. Pada urutan terbanyak kedua yaitu, *Gopay* dengan 58,4% responden. Selanjutnya yaitu *Shopeepay* dengan responden sebanyak 56,4%. Pada urutan keempat, diduduki oleh aplikasi DANA dengan 55,7% responden. Sedangkan aplikasi LinkAja merupakan aplikasi yang paling kecil dengan responden kurang dari 50%, yaitu sebanyak 18,4%. Saat ini Link Aja juga memiliki *rating* terendah kedua di *Google Play Store* setelah OVO yaitu sebesar 4,1 jika dibandingkan dengan *Shopeepay* (sebesar 4,6), *Gopay* (sebesar 4,5), dan DANA (sebesar 4,3) [6].

Jika dibandingkan antara survei *DailySocial Fintech Report* tahun 2019 dan 2021, dapat disimpulkan bahwa posisi LinkAja yang semula berada pada posisi ke-4 dengan 53% responden, menurun menjadi posisi ke-5 dengan responden sebesar 18,4% meskipun dari segi penilaian masih stabil yaitu sebesar 4,1. *Rating* aplikasi dompet digital dapat dilihat pada Gambar 1.2 berikut.



Gambar 1. 2 Rating Aplikasi Dompot Digital pada *Google Play Store*

Terdapat juga *review* pengguna mengenai aplikasi LinkAja yang terdapat pada uraian berikut ini. Terdapat 6 varietas dengan tingkat presentase di atas 50%. Variabel ini adalah *System Availability* (87%) dengan keluhan seperti, problem pada pengisian *e-money*, problem pada pembelian token listrik, problem pada pengisian saldo LinkAja, sering terjadinya *forced close*, dan sering problem pada pembelian pulsa. *Content* (60%) dengan keluhan seperti, kurangnya *merchant* pada UMKM dan terlalu banyak *merchant* pada *brand* besar. *Privacy* (67%) dengan keluhan yaitu akun sudah dibuat namun tidak dapat *login*. *Compensation* (57%) dengan banyak keluhan mengenai aplikasi tidak terselesaikan. *Contact* (97%) dengan keluhan seperti, *sustomer services* meminta waktu yang terlalu lama, *email customer services* tidak ada tanggapan, dan pelayanan nomor *hotline* tidak ramah. *Billing* (69%) dengan keluhan seperti, saldo tidak masuk, tidak muncul saldo pengisian token listrik, tidak *ter-update* saldo *e-money*, dan tidak *ter-update* saldo pulsa. Sedangkan 3 variabel lainnya memiliki presentase di bawah 50% yaitu, *Efficiency* (17%) dengan keluhan proses verifikasi yang tidak praktis. *Fulfillment* (27%) dengan keluhan *cashback* tidak pernah masuk. *Responsivness* (20%) dengan keluhan kurangnya notifikasi agar pengguna tetap *notice*. Meskipun demikian, hal tersebut tetap harus diperhatikan demi menjaga dan meningkatkan kualitas layanan bagi para pengguna [8].

Dari keluhan yang telah disebutkan, lebih mengarah pada layanan aplikasi dan kualitas sistem pada LinkAja. Tingginya kualitas layanan yang ditawarkan

menjadi faktor tingginya tingkat kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna akan meningkat dari hasil layanan yang berkualitas tinggi [9]. Oleh karena itu, evaluasi *user experience* menjadi penting dilakukan agar aplikasi dompet digital LinkAja dapat meningkatkan pengalaman pengguna. Sistem yang baik seharusnya tidak hanya dapat digunakan, tetapi juga harus dapat memberikan kenyamanan kepada pengguna [10].

Dalam melakukan pengukuran *user experience*, metode kualitatif, kuantitatif, dan campuran adalah pilihan metode yang dapat digunakan [11]. Pengukuran pengalaman pengguna dapat dilakukan dengan menggunakan berbagai model dan pendekatan seperti, SUS, SUMI, QUIS, dan UEQ. Tingkat pengalaman pengguna dalam penelitian ini diukur menggunakan model *User Experience Questionnaire* (UEQ). Sesuai dengan tujuan utamanya, metode yang cepat untuk mengukur pengalaman pengguna adalah UEQ. Metode UEQ dinilai cukup mudah dan efisien untuk digunakan [12]. Kelengkapan fitur seperti daya tarik, kualitas hedonis, dan kualitas pragmatis menjadi keunggulan UEQ dibanding alat lainnya. Selain itu, UEQ menawarkan *template* berupa *Excel Data Analysis Tool* untuk mempermudah pengukuran pengalaman pengguna [13].

Berdasarkan latar belakang di atas, “**Evaluasi User Experience Pada Aplikasi LinkAja Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)**” menjadi topik penelitian penulis.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat diketahui permasalahan pada penelitian ini yaitu LinkAja merupakan dompet digital yang masih rendah jumlah penggunanya dan mengalami penurunan jumlah pengguna dari tahun 2019 hingga 2021 serta memiliki penilaian yang kurang baik pada *google play store*, sehingga rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana mengetahui tingkat pengalaman pengguna pada aplikasi LinkAja menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, terdapat pertanyaan penelitian yang berkaitan dengan rumusan masalah, yaitu berapa besar nilai tiap aspek UEQ pada aplikasi LinkAja ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas diketahui bahwa tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat pengalaman pengguna pada dompet digital LinkAja menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, serta agar masalah tidak menyimpang dan sejalan dengan tujuan penelitian, maka penelitian dibatasi dengan batasan masalah sebagai berikut:

1. Objek yang akan dilakukan evaluasi pada penelitian ini yaitu aplikasi dompet digital LinkAja.
2. Dalam penelitian ini, metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) digunakan untuk menilai pengalaman pengguna.
3. Responden penelitian ini adalah pengguna dompet digital LinkAja yang berdomisili di wilayah Jawa Tengah.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh penulis diharapkan dapat memberikan manfaat dan keuntungan. Keuntungan yang diharapkan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pengguna yaitu, sebagai penilaian dan tolak ukur dalam penggunaan aplikasi dompet digital LinkAja.
2. Bagi Penulis yaitu, menambah wawasan penulis dalam menerapkan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna.