

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

ShopeePay adalah layanan uang digital yang dikembangkan oleh Shopee dengan tujuan agar pelanggan melakukan pembayaran transaksi secara *online* maupun *offline* di *merchant* (pemilik usaha) yang telah bermitra dengan Shopee. Fitur ShopeePay menawarkan sejumlah keuntungan bagi pelanggan, termasuk mendapatkan voucher belanja, *cashback* setiap hari, transfer yang aman dan mudah, serta gratis ongkir lebih banyak [1]. ShopeePay merupakan bagian dari *Sea Group* yang pertama kali ada pada 2015 oleh Forrest Li [2]. ShopeePay telah mendapatkan lisensi Bank Indonesia pada akhir 2018 [3]. Dalam hal ini, ShopeePay telah menonjol sebagai ekosistem pembayaran Elektronik dan menjadi solusi bagi pengguna dalam bertransaksi secara digital. Aplikasi ShopeePay tersedia untuk perangkat android dan dapat diunduh melalui *Google Play Store* sedangkan untuk pengguna perangkat IOS dapat mengunduhnya melalui *App Store* [4]. Dilihat dari data *Google Play Store*, unduhan ShopeePay telah mencapai lebih dari 10 juta pengguna, disertai dengan *rating* sebesar 4.8 [5].

Berdasarkan umpan balik pengguna terhadap aplikasi ShopeePay yang terdapat di *Google Play Store* hingga bulan Maret 2024, banyak pengguna memberikan tanggapan positif, namun tidak sedikit juga pengguna yang memberikan tanggapan negatif. Pada ShopeePay terdapat permasalahan saat melakukan pencairan dana ShopeePay ke rekening yang dapat memakan waktu yang cukup lama. Tak hanya itu, fitur-fitur yang terdapat di ShopeePay masih kurang lengkap, sehingga adanya masalah terhadap kualitas kinerja usability aplikasi yang belum dapat memenuhi kepuasan pengguna [6]. Oleh karena itu, upaya peningkatan kepuasan pengguna harus dilakukan dengan maksimal yaitu meningkatkan kualitas layanan, mengoptimalkan fitur produk dan mempertimbangkan pengalaman pengguna yang baik. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna, penting untuk mempertimbangkan konsep *User Experience*. *User Experience* adalah hasil interaksi yang diperoleh oleh pengguna dari suatu produk digital, yang menilai tentang bagaimana pengguna dalam menggunakan produk tersebut. Konsep *User Experience* menyoroti pentingnya fase sebelum penggunaan *anticipated use* dan pemahaman yang lebih luas terhadap reaksi pengguna. *User Experience* mencakup aspek-aspek seperti kepuasan, emosi, persepsi, dan interaksi pengguna dengan produk atau layanan tersebut. *User Experience* yang baik akan memberikan kenyamanan saat memakai produk [7]. Dalam penelitian ini usability sangat diperlukan karena usability dapat

meningkatkan efektivitas, efisiensi dan kepuasan pengguna. Hal ini dapat meningkatkan retensi informasi dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih memuaskan. *Usability* adalah konsep yang mencakup keramahan pengguna dan kemudahan penggunaan, yakni kemampuan suatu produk untuk digunakan oleh manusia secara mudah dan efektif, *Usability* yang baik akan menyenangkan pengalaman pengguna dari sudut pandang mereka [8]. Dengan demikian perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui pengalaman pengguna dan usability dari aplikasi ShopeePay dengan menggunakan metode ilmiah. Dalam melakukan pengukuran pengalaman pengguna terdapat beberapa metode ilmiah yang dapat digunakan seperti *Questionnaire for User Interaction Satisfaction* (QUIS), *System Usability Scale* (SUS), *The Standardized User Experience Percentile Rank Questionnaire* (SUPR-Q), *Modular Evaluation of Key Components of User Experience* (meCUE) 2.0, *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+), *Software Usability Measurement Inventory* (SUMI), dan *User Engagement Scale* (UES). Dalam penelitian ini akan digunakan dua metode ilmiah, yaitu metode *User Experience Questionnaire - Short Form* (UEQ-SF) dan *System Usability Scale* (SUS). Pada penelitian ini akan menggunakan metode penelitian UEQ-SF dan SUS, kedua metode ini dipilih karena keduanya merupakan instrumen yang telah teruji secara luas dalam mengukur pengalaman pengguna dan kegunaan suatu aplikasi dengan cara yang efisien, memberikan hasil yang valid dan dapat diandalkan untuk membantu memahami serta meningkatkan kualitas layanan aplikasi ShopeePay secara komprehensif [9].

*User Experience Questionnaire - Short Form* (UEQ-SF) adalah versi singkat dari *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang dirancang untuk mengumpulkan tanggapan yang memungkinkan penilaian cepat terhadap *User Experience* (UX) [10]. UEQ-SF memperhatikan sejumlah aspek yang terkait dengan skala model *Pragmatic Quality* dan *Hedonic Quality* yang memberikan pengukuran untuk UX, Model *Pragmatic Quality* adalah skala yang berfokus pada kegunaan dan kemudahan penggunaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan selama interaksi, Sedangkan untuk model *Hedonic Quality* adalah berkaitan dengan kepuasan kesejahteraan pengguna selama interaksi berdasarkan teori kebutuhan psikologis universal [11]. Secara keseluruhan terdapat 3 skala pada model *Pragmatic Quality* yakni ; *Efficiency*, *Perspecuity*, dan *Dependability*. Dan terdapat 2 skala dalam model *Hedonic Quality* yakni ; *Stimulation* dan *Novelty* [10]. Setiap item diukur dengan skala *Likert 7* poin dengan dua arti yang berlawanan (misalnya tidak efisien dan efisien) mulai dari -3 (sepenuhnya setuju dengan istilah negatif) hingga +3 (sepenuhnya setuju dengan istilah positif) [12].

*System Usability Scale* (SUS) adalah salah satu metode evaluasi usability penggunaan yang menyediakan instrumen pengukuran yang cepat dalam penerapannya dan mudah dalam

interpretasinya. Metode yang ditetapkan untuk mengukur kegunaan adalah dengan menggunakan kuesioner yang tervalidasi [13]. Pada penelitian ini menggunakan komponen uji kebergunaan antara lain, yaitu : *Efficiency*, *Effectiveness* dan *User Satisfaction* [14]. SUS dikatakan mampu memberi ukuran persepsi secara subjektif dari pengguna tentang kegunaan suatu sistem dan memungkinkan melakukan evaluasi dalam waktu yang sangat singkat. SUS dapat digunakan untuk pengujian sebuah teknologi yang independent baik pada perangkat keras, perangkat lunak, *website*, dan bahkan perangkat seluler [15]. Skala penilaian yang digunakan menggunakan skala *Likert* 5 poin dengan pilihan skala 1-5 untuk dijawab, yakni ; sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu, setuju, dan sangat setuju pada 10 pernyataan [16].

Berdasarkan uraian yang dikemukakan di atas, maka penulis mengambil judul "**Evaluasi Pengalaman Pengguna dan Usabilitas pada Aplikasi ShopeePay dengan metode UEQ-SF (*User Experience Questionnaire*) dan SUS (*System Usability Scale*)**" sebagai judul tugas akhir.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dari tugas akhir ini adalah bagaimana mengukur dan mengevaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi ShopeePay dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire - Short Form* (UEQ-SF) serta mengukur kegunaan pengguna terhadap aplikasi ShopeePay sebagai tolak ukur pengalaman terhadap aplikasi ShopeePay dengan *System Usability Scale* (SUS).

## 1.3 Tujuan

Adapun tujuan dari tugas akhir ini adalah untuk mengevaluasi pengalaman pengguna dan usabilitas pada aplikasi ShopeePay, yaitu dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire - Short Form* (UEQ-SF) dan *System Usability Scale* (SUS).

## 1.4 Manfaat

Manfaat dari penulisan Tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman mengenai analisis pengalaman dan kegunaan pengguna dalam aplikasi ShopeePay.
2. Hasil penelitian ini nantinya dapat menjadi referensi dan evaluasi untuk pengembang aplikasi dalam meningkatkan pengalaman pengguna dan kinerja aplikasi.

## 1.5 Ruang Lingkup

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka ruang lingkup dari penulisan tugas akhir ini adalah:

1. Objek penelitian ini adalah aplikasi ShopeePay.
2. Penelitian ini akan berfokus pada metode pengukuran pengalaman pengguna *User Experience Questionnaire - Short Form* (UEQ-SF) yang terdiri dari skala model *Pragmatic Quality* dan *Hedonic Quality*. Selanjutnya pada metode pengukuran kegunaan dan kemudahan aplikasi *System Usability Scale* (SUS) terdiri dari skala *Effectiveness*, *Efficiency* dan *User Satisfaction*.
3. Responden yang akan dilibatkan dalam penelitian ini adalah pengguna aktif aplikasi ShopeePay dari *Google Play Store* dengan penentuan jumlah sampel menggunakan metode *Slovin*. Besaran populasi penelitian dalam penelitian berdasarkan jumlah pengunduhan yang ada di *Google Play Store* adalah lebih dari 10.000.000 pengguna. Jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ialah minimal 399,984 responden dengan *confidence* 95% dan tingkat *Margin of Error* 5% dalam perhitungan *Slovin*.
4. Teknik pengambilan sampel menggunakan Teknik *Simple Random Sampling*.
5. Data penelitian ini menggunakan *Questionnaire* yang dibuat menggunakan *Google Forms* dengan memanfaatkan alat *UEQ-SF Data Analysis Tool* dan *Microsoft Excel* dalam pengolahan data pengukuran pengalaman pengguna *User Experience Questionnaire - Short Form* (UEQ-SF). Kemudian memanfaatkan alat *SPSS Tool* dan *Microsoft Excel* dalam pengolahan data pengukuran usabilitas *System Usability Scale* (SUS).

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL