BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah memberikan dampak besar dalam berbagai aspek kehidupan, terutama dalam sektor keuangan. Teknologi finansial (*Financial Technology* atau *Fintech*) telah merevolusi cara masyarakat melakukan transaksi keuangan dengan menghadirkan layanan yang lebih cepat, aman, dan efisien. Salah satu inovasi yang paling berkembang adalah dompet digital atau *e-wallet*, yang memungkinkan pengguna untuk melakukan pembayaran tanpa uang tunai, baik secara daring maupun luring [1]. Dengan meningkatnya adopsi teknologi ini, transaksi keuangan menjadi lebih praktis, mengurangi ketergantungan pada uang tunai, serta meningkatkan keamanan dalam pembayaran digital.

Aplikasi GoPay merupakan salah satu *e-wallet* yang sangat populer di Indonesia yang terintegrasi dengan ekosistem Gojek. Aplikasi ini memungkinkan pengguna melakukan berbagai transaksi, seperti pembayaran transportasi online, pemesanan makanan, pembayaran tagihan, hingga transaksi di toko *offline* melalui QRIS. Keunggulan utama GoPay terletak pada fitur yang mudah digunakan, memungkinkan pelanggan bertransaksi secara *online* dan *offline* dengan cepat dan aman. Pengguna dapat melakukan pembayaran di berbagai merchant, membeli pulsa, membayar tagihan, serta mengirim uang ke sesama pengguna. Selain itu, GoPay juga mendukung transaksi di merchant *offline* melalui QRIS dan mempermudah transfer saldo dengan berbagai metode yang tersedia [2]. Namun, meskipun memiliki berbagai keunggulan, GoPay masih menghadapi tantangan dalam layanan *e-wallet*-nya, seperti kesulitan dalam mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna akibat minimnya ulasan di platform digital, ketidakkonsistenan data ulasan pengguna, serta kelompok kecil pengguna yang masih mengalami kendala dalam transaksi mereka [3]. Pada penelitian kepuasan pengguna terhadap minat penggunaan GoPay menunjukkan bahwa pengalaman transaksi yang baik memiliki dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Semakin positif pengalaman yang diperoleh, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna [4].

Berdasarkan hasil observasi ulasan per tanggal 20 Mei 2025, aplikasi GoPay memperoleh rating sebesar 4,5 dari 732.000 ulasan di Google Play Store, dengan jumlah unduhan mencapai lebih dari 50 juta kali. Rating tersebut merupakan hasil dari penilaian

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

pengguna berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi GoPay [5]. Namun, meskipun popularitasnya meningkat, observasi terhadap ulasan yang terdapat di Play Store dan App Store, serta tanggapan dari beberapa pengguna aplikasi GoPay, memperlihatkan bahwa masih terdapat keluhan dan kekurangan yang dirasakan oleh sebagian pengguna dalam mempergunakan layanan yang ditawarkan. Hal ini memperlihatkan bahwa meskipun GoPay telah berhasil menarik banyak pengguna, masih ada ruang untuk perbaikan dalam pengalaman pengguna dan kualitas layanan. Beberapa pengguna seringkali merasa adanya keterlambatan dalam proses transfer dan pembayaran yang mengganggu efisiensi, serta pengkategorian fitur yang membingungkan dan tata letak antarmuka yang dirasa kurang optimal, terutama bagi pengguna baru [1]. Pengalaman pengguna (*user experience*) merupakan salah satu faktor utama dalam membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan, terutama pada aplikasi digital di sektor layanan keuangan yang kompetitif. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi *user experience* yang terstruktur untuk memperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai persepsi, kebutuhan, dan kendala yang dialami oleh pengguna, khususnya dalam penggunaan aplikasi GoPay [6].

Untuk mengevaluasi pengalaman pengguna (*user experience*), terdapat beberapa metode yang dapat digunakan, seperti User Experience Questionnaire (UEQ) dan UX Honeycomb. UEQ menghitung pengukuran aspek teknis dan nonteknik terkait perasaan dan persepsi kenikmatan pengguna terhadap aplikasi. Sementara itu, metode UX Honeycomb menggambarkan berbagai perspektif dan penilaian pengalaman pengguna pada suatu sistem produk. UX Honeycomb mengoptimalkan pengalaman pengguna dengan menggambarkan hubungan yang berguna antara berbagai bagiannya, guna menyampaikan bagaimana pengguna dapat menggunakan aplikasi, mengungkapkan pemikiran mereka tentang penggunaan aplikasi, serta mengungkapkan perasaan mereka saat menggunakan aplikasi [7]. UX Honeycomb memiliki keunggulan karena menyediakan pengukuran UX yang komprehensif melalui tujuh aspek, serta mampu menerangkan berbagai aspek desain *dalam user experience* dan menemukan atau mencari titik permasalahan, sehingga evaluasi pengalaman pengguna dapat dilakukan secara lebih optimal dan menyeluruh [8]. Berdasarkan hal tersebut, dalam penelitian ini digunakan metode UX Honeycomb karena mampu mengevaluasi tujuh aspek pengalaman pengguna, yaitu *useful*, *usable*, *desirable*, *findable*, *accessible*, *credible*, dan *valuable* untuk mengetahui sejauh mana pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi GoPay.

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul "**Analisis Pengaruh Pengalaman Pengguna terhadap Kepuasan Pengguna pada Aplikasi GoPay Menggunakan Metode UX Honeycomb**".

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi GoPay berdasarkan tujuh aspek UX Honeycomb?
2. Bagaimana pengalaman pengguna yang diukur dengan metode UX Honeycomb dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi GoPay?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi GoPay berdasarkan tujuh aspek UX Honeycomb.
2. Menganalisis pengaruh pengalaman pengguna yang diukur dengan metode UX Honeycomb terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi GoPay.

1.4 Manfaat

Melalui penelitian ini adapun manfaat yang dapat diperoleh yaitu:

1. Manfaat Teoritis

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam bidang pengalaman pengguna dan kepuasan pengguna, khususnya dalam penerapan metode UX Honeycomb untuk mengevaluasi pengalaman pengguna dalam aplikasi GoPay.
2. Manfaat Praktis

   Penelitian ini dapat memberikan wawasan bagi pihak terkait dalam layanan *e-wallet* untuk meningkatkan kualitas fitur dan layanan berdasarkan hasil evaluasi UX Honeycomb, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna.

1.5 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan metode UX Honeycomb sebagai dasar dalam mengukur variabel pengalaman pengguna (X), yang terdiri dari tujuh aspek utama yaitu *useful*, *usable*, *desirable*, *findable*, *accessible*, *credible*, dan *valuable*. Selain itu, penelitian

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

ini juga mengukur variabel kepuasan pengguna (Y) sebagai variabel terikat, yang diturunkan dari ketujuh aspek UX tersebut, dengan menggunakan indikator persepsi kepuasan berdasarkan masing-masing aspek.

2. Objek penelitian pada tugas akhir ini adalah aplikasi GoPay.
3. Pengumpulan data dilakukan melalui survei dalam bentuk kuesioner *online*, yang disebarkan menggunakan Google Form. Data yang diperoleh akan diolah menggunakan *software* SPSS.
4. Populasi dalam penelitian ini adalah para pengguna aplikasi GoPay di Kota Medan dengan jumlah sampel yang dihitung menggunakan rumus Lemeshow dengan nilai margin error 5%.
5. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *random sampling*.

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.