

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Aplikasi *mobile* dalam dunia finansial semakin menjadi bagian penting dari kehidupan masyarakat modern karena kemudahan akses serta fitur yang mendukung pengelolaan keuangan pribadi secara efisien. Di Indonesia, transformasi digital pada sektor keuangan mendorong munculnya berbagai aplikasi investasi berbasis *mobile* yang menawarkan layanan cepat, transparan, dan dapat dijangkau oleh berbagai kalangan. Industri *financial technology* (*fintech*) Indonesia mengalami pertumbuhan pesat dan menjadi salah satu pasar dengan potensi tinggi di Asia Tenggara, didukung oleh meningkatnya literasi keuangan digital serta penetrasi *smartphone* yang semakin luas. Kondisi ini menunjukkan bahwa masyarakat mulai beralih dari metode investasi konvensional menuju *platform* digital yang memberikan fleksibilitas dan kemudahan dalam bertransaksi [1].

Salah satu aplikasi investasi digital yang berkembang di Indonesia adalah Pluang. Pluang didirikan pada tahun 2019 oleh Claudia Kolonas dan Richard Chua dengan visi membuka akses investasi yang mudah dan terjangkau bagi masyarakat Indonesia, serta terus berkembang hingga saat ini [2]. Per Oktober 2025, aplikasi Pluang – *Trading Saham AS & Crypto* pada *Google Play Store* memperoleh *rating* 4,8 dari 5 berdasarkan sekitar 101 ribu ulasan dan telah diunduh lebih dari 5 juta kali. Data tersebut menunjukkan bahwa Pluang memiliki jumlah pengguna yang besar dan tingkat popularitas yang tinggi.

Meskipun demikian, berdasarkan penelusuran ulasan pengguna pada *Google Play Store*, masih ditemukan beberapa keluhan, seperti biaya transaksi kripto yang dinilai cukup tinggi, kelambatan (*lag*) ketika pasar sedang ramai, serta proses pencairan dana (*withdrawal*) yang terkadang memerlukan waktu lebih lama dari yang diharapkan. Selain itu, sebagian pengguna juga menyampaikan bahwa setelah pembaruan aplikasi terdapat fitur yang menjadi kurang stabil, perubahan tampilan antarmuka yang membingungkan, serta kombinasi warna yang kurang sesuai dengan preferensi pengguna. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa selain performa sistem, aspek pengalaman pengguna juga menjadi faktor penting dalam menentukan kualitas dan keberhasilan aplikasi investasi digital.

Untuk mengetahui persepsi pengguna secara lebih objektif, diperlukan metode evaluasi yang mampu mengukur pengalaman pengguna sekaligus tingkat kemudahan penggunaan sistem. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan kombinasi metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *System Usability Scale* (SUS). *User Experience*

Questionnaire (UEQ) digunakan untuk mengukur pengalaman pengguna melalui enam dimensi utama, yaitu *Attractiveness*, *Perspicuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty*. Sementara itu, *System Usability Scale* (SUS) digunakan untuk mengukur tingkat *usability* (kemudahan penggunaan) aplikasi secara keseluruhan [3].

Pemilihan kombinasi UEQ dan SUS dilakukan karena kedua metode memiliki fokus pengukuran yang saling melengkapi. UEQ lebih menekankan persepsi emosional serta kualitas interaksi pengguna terhadap antarmuka, sedangkan SUS berfokus pada tingkat kemudahan penggunaan, efisiensi, dan penerimaan sistem. Dengan menggunakan kedua metode tersebut secara bersamaan, hasil evaluasi diharapkan menjadi lebih komprehensif dibandingkan apabila hanya menggunakan salah satu metode [3][4].

Kombinasi kedua metode tersebut telah digunakan dalam beberapa penelitian terdahulu. Penelitian oleh Ibrahim *et al.* (2023) mengevaluasi kualitas pengalaman pengguna aplikasi OVO menggunakan kombinasi UEQ dan SUS, serta menunjukkan bahwa kedua metode tersebut mampu memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai kepuasan pengguna dan kemudahan penggunaan sistem [5]. Penelitian lain oleh Munawar dan Dini (2022) menggunakan UEQ untuk mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi *e-wallet* berbasis *mobile* dan menunjukkan bahwa dimensi *Efficiency* dan *Dependability* merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna [6].

Berdasarkan penelitian terdahulu, evaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi investasi, khususnya aplikasi *mobile trading* saham, masih relatif terbatas, terutama pada aplikasi Pluang yang menyediakan layanan investasi multi-aset seperti saham Amerika Serikat, aset kripto, emas, dan reksa dana. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan pada objek penelitian, yaitu mengevaluasi *user experience* dan *usability* aplikasi Pluang menggunakan kombinasi metode UEQ dan SUS.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik mengangkat Tugas Akhir berjudul:

“Pengukuran *User Experience* Aplikasi *Mobile Trading* Saham Pluang dengan Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *System Usability Scale* (SUS)”

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat *user experience* pengguna terhadap aplikasi *mobile trading* saham Pluang berdasarkan enam dimensi *User Experience Questionnaire* (UEQ), yaitu *Attractiveness*, *Perspicuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty*?

2. Bagaimana tingkat *usability* aplikasi Pluang berdasarkan hasil pengukuran menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS)?
3. Bagaimana rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan berdasarkan hasil pengukuran UEQ dan SUS terhadap aplikasi Pluang?

1.3 Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui dan menganalisis tingkat *user experience* aplikasi Pluang berdasarkan enam dimensi UEQ.
2. Mengetahui tingkat *usability* aplikasi Pluang berdasarkan metode SUS.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan terhadap aplikasi Pluang berdasarkan hasil evaluasi UEQ dan SUS.

1.4 Manfaat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat, yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis : Memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang *User Experience* dan *Usability*, khususnya dalam penerapan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *System Usability Scale* (SUS) pada aplikasi *mobile trading* saham.
2. Manfaat Praktis : Menjadi bahan masukan bagi pengembang aplikasi Pluang dalam meningkatkan kualitas antarmuka dan pengalaman pengguna agar lebih efisien, menarik, dan mudah digunakan.
3. Manfaat bagi Peneliti Selanjutnya : Menjadi referensi bagi penelitian lanjutan yang berkaitan dengan pengukuran pengalaman pengguna pada aplikasi berbasis keuangan digital atau *platform* serupa lainnya.

1.5 Ruang Lingkup

Adapun batasan ruang lingkup penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini difokuskan pada aplikasi Pluang – *Trading Saham AS & Crypto* yang tersedia pada *platform* Android.
2. Populasi penelitian adalah pengguna aktif aplikasi Pluang yang berdomisili di Kota Medan. Pemilihan wilayah Medan dilakukan karena lokasi penelitian berada di Kota Medan sehingga memudahkan proses penyebaran kuesioner, pengumpulan data, serta

verifikasi karakteristik responden. Selain itu, Kota Medan merupakan salah satu kota besar di Indonesia dengan tingkat penggunaan *smartphone* dan akses layanan digital yang tinggi. Karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, maka jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Lemeshow. Berdasarkan perhitungan, jumlah minimum responden adalah 67,65 orang dan dibulatkan menjadi 68 responden.

3. Responden adalah pengguna aktif aplikasi Pluang, berusia minimal 18 tahun, dan telah menggunakan aplikasi tersebut setidaknya selama satu bulan. Hal ini bertujuan agar responden memiliki pengalaman yang cukup dalam menggunakan fitur utama aplikasi seperti investasi saham, emas, atau kripto.
4. Penelitian ini menggunakan dua jenis kuesioner, yaitu *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang terdiri atas 26 item pertanyaan dengan skala bipolar (-3 sampai +3) untuk mengukur enam dimensi UX, yaitu *Attractiveness*, *Perspicuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty*. *System Usability Scale* (SUS) yang terdiri atas 10 item pertanyaan dengan skala Likert 1–5 untuk mengukur tingkat *usability* aplikasi secara keseluruhan.
5. Pengumpulan data dilakukan secara *online* menggunakan *Google Form* yang disebarkan kepada responden melalui media sosial seperti *WhatsApp* dan *Discord*, serta komunitas pengguna Pluang.
6. Data yang terkumpul diolah menggunakan *Microsoft Excel* dan SPSS untuk proses pembersihan data, perhitungan skor UEQ dan SUS, serta analisis deskriptif guna menginterpretasikan hasil evaluasi pengalaman pengguna.