

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang transaksi keuangan. Salah satu bentuk perkembangan tersebut adalah meningkatnya penggunaan dompet digital (*e-wallet*) yang memberikan kemudahan dalam melakukan berbagai transaksi, seperti pembayaran di *merchant*, pembelian pulsa, dan transfer antar pengguna. Penggunaan *e-wallet* juga menjadi salah satu alternatif dalam upaya mengurangi penggunaan uang tunai dalam kegiatan transaksi sehari-hari. Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Pasal 1 ayat (3), uang elektronik atau *e-wallet* merupakan instrumen pembayaran non-tunai yang memenuhi beberapa persyaratan, yaitu diterbitkan berdasarkan nilai uang yang disetor terlebih dahulu, nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media, dan dana yang dikelola bukan merupakan simpanan. ShopeePay dan GoPay merupakan dua aplikasi dompet digital yang saat ini mendominasi pasar Indonesia serta menawarkan berbagai kemudahan dalam bertransaksi bagi penggunanya [1].

ShopeePay dan GoPay merupakan dua dompet digital dengan basis pengguna yang besar sehingga dianggap representatif untuk pengujian menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan *User Experience Questionnaire Short Version* (UEQ-S). Berdasarkan data pada 16 Maret 2026, ShopeePay telah mencapai lebih dari 10 juta unduhan dengan rating 4,8 dari sekitar 994 ribu ulasan. Sementara itu, GoPay memiliki lebih dari 50 juta unduhan dengan rating 4,7 berdasarkan sekitar 1,45 juta ulasan pada Google Play Store. ShopeePay merupakan dompet digital (*e-wallet*) yang terintegrasi dengan platform *e-commerce* Shopee. ShopeePay resmi diluncurkan pada September 2020 dan berfungsi sebagai layanan uang elektronik yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi pada aplikasi Shopee maupun pembayaran secara luring di berbagai merchant yang bekerja sama dengan ShopeePay. Selain itu, ShopeePay juga dapat digunakan sebagai media penyimpanan dana. Saat ini, ShopeePay tercatat sebagai salah satu dompet digital dengan pertumbuhan pengguna yang pesat di Indonesia. Hal tersebut dibuktikan dengan jumlah pengguna yang mencapai 34% dari total transaksi dompet digital di Indonesia [2].

GoPay merupakan dompet digital yang pada awalnya terintegrasi dengan aplikasi Gojek sehingga pengguna dapat melakukan berbagai transaksi melalui aplikasi tersebut.

. GoPay resmi diluncurkan pada tahun 2015 dengan tujuan utama untuk mendukung pembayaran layanan Gojek. Seiring perkembangannya, GoPay tidak hanya digunakan untuk pembayaran layanan Gojek, tetapi juga berkembang menjadi dompet digital yang dapat digunakan untuk berbagai jenis transaksi pada ekosistem digital yang lebih luas [3].

Aplikasi dengan tingkat kepuasan yang tinggi cenderung mampu mempertahankan penggunaannya dalam jangka panjang, sedangkan aplikasi dengan tingkat kepuasan yang rendah berisiko ditinggalkan oleh pengguna. Dalam layanan dompet digital, terdapat beberapa aspek yang memengaruhi kepuasan pengguna, antara lain keamanan transaksi, kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, reliabilitas sistem, serta kualitas layanan pelanggan. Tingkat kepuasan pengguna tidak selalu sebanding dengan tingkat popularitas suatu aplikasi. Meskipun memiliki jumlah pengguna yang besar, suatu aplikasi masih dapat mengalami berbagai permasalahan, seperti proses login yang rumit, kesulitan navigasi, maupun keterlambatan dalam pemrosesan transaksi. Oleh karena itu, tingkat kepuasan pengguna dapat menjadi indikator keberhasilan suatu aplikasi dalam menyediakan layanan yang efektif dan efisien.

Selain memiliki berbagai keunggulan, aplikasi dompet digital juga menghadapi sejumlah tantangan yang dapat memengaruhi pengalaman pengguna. Hal tersebut menimbulkan pertanyaan mengenai apakah aplikasi tersebut telah mampu memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pengguna. Permasalahan-permasalahan tersebut, apabila tidak ditangani dengan baik, dapat menurunkan tingkat kepuasan pengguna dan berdampak pada loyalitas pengguna terhadap aplikasi ShopeePay dan GoPay. Oleh karena itu, untuk menjawab pertanyaan tersebut, diperlukan evaluasi terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan kedua aplikasi tersebut dengan menggunakan metode *usability* [4].

Usability (kebergunaan) merupakan pendekatan yang digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana suatu aplikasi dapat digunakan secara efektif, efisien, dan memuaskan oleh pengguna dalam mencapai tujuan tertentu. Tujuan dari evaluasi *usability* adalah untuk mengukur kualitas pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan suatu produk serta mengidentifikasi potensi masalah atau aspek yang memerlukan perbaikan pada tingkat *usability* maupun *user experience* dari aplikasi ShopeePay dan GoPay.. Evaluasi *usability* menjadi penting bagi pengembang aplikasi untuk menganalisis pengalaman pengguna secara mendalam, termasuk berbagai hambatan atau kendala yang dihadapi pengguna sehingga perbaikan dan inovasi dapat dilakukan secara berkelanjutan. *Usability* yang berkaitan dengan tingkat kemudahan penggunaan suatu aplikasi merupakan salah satu indikator penting dalam mengukur kepuasan pengguna. Oleh karena itu, masalah utama yang ingin

dijawab dalam penelitian ini adalah mengetahui sejauh mana aplikasi ShopeePay dan GoPay mampu memenuhi ekspektasi dan kebutuhan penggunanya berdasarkan tiga aspek *usability*, yaitu efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna. Untuk memperoleh data penelitian, dilakukan penyebaran kuesioner *System Usability Scale* (SUS) yang terdiri atas 10 pernyataan dengan menggunakan skala Likert, mulai dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju. SUS merupakan instrumen yang digunakan untuk mengukur tingkat *usability* suatu sistem. Instrumen ini dipilih karena efisien, praktis, ekonomis, serta mudah digunakan dalam proses evaluasi pengalaman pengguna [5].

Pengalaman pengguna (*User Experience* atau UX) merupakan salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu produk digital. Saat ini, pengembang dan perancang aplikasi berlomba-lomba menciptakan pengalaman pengguna yang positif guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap produk yang mereka gunakan. Pengalaman pengguna dapat diketahui melalui opini, persepsi, serta tanggapan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh suatu aplikasi. Oleh karena itu, evaluasi pengalaman pengguna menjadi penting untuk mengetahui bagaimana pengguna menilai kualitas layanan yang diberikan serta untuk membandingkan pengalaman pengguna pada aplikasi yang berbeda. Dalam penelitian ini, evaluasi dan perbandingan pengalaman pengguna dilakukan pada aplikasi ShopeePay dan GoPay.

Metode yang digunakan untuk mengukur pengalaman pengguna adalah *User Experience Questionnaire Short Version* (UEQ-S). UEQ-S merupakan instrumen yang dirancang untuk mengukur persepsi, kesan, dan pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan suatu produk atau sistem, baik berupa aplikasi seluler, aplikasi web, perangkat lunak desktop, maupun situs web. Secara umum, pengguna cenderung memilih aplikasi yang mampu membantu dan mempermudah aktivitas mereka. Apabila pengguna merasa bahwa suatu aplikasi dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam menyelesaikan tugasnya, maka mereka akan cenderung terus menggunakan aplikasi tersebut. UEQ-S dipilih dalam penelitian ini karena mampu mengukur aspek pengalaman pengguna secara efisien, praktis, dan akurat sehingga sesuai untuk digunakan dalam proses evaluasi aplikasi ShopeePay dan GoPay [3].

Setiap penyedia layanan berlomba-lomba untuk menghadirkan aplikasi yang tidak hanya kaya akan fitur, tetapi juga mudah digunakan serta mampu memberikan pengalaman pengguna yang positif. Namun, masih banyak ditemukan keluhan dari pengguna terkait kesulitan navigasi, tampilan antarmuka yang membingungkan, maupun fitur yang sulit

dipahami[1]. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat tantangan dalam memastikan aplikasi dompet digital dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna secara optimal. Melalui analisis perbandingan usability antara aplikasi ShopeePay dan GoPay menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan *User Experience Questionnaire Short Version* (UEQ-S), diharapkan dapat diperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai kelebihan dan kekurangan masing-masing aplikasi dari sudut pandang pengguna. Hasil penelitian ini tidak hanya bermanfaat bagi pengembang aplikasi dalam meningkatkan kualitas produknya, tetapi juga memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya pada bidang interaksi manusia dan komputer serta pengalaman pengguna. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi masyarakat dalam memilih aplikasi dompet digital yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka. Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan, penulis akan melakukan penelitian tugas akhir dengan mengangkat topik "Analisis Perbandingan Usability Aplikasi ShopeePay dan GoPay Menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS) dan *User Experience Questionnaire Short Version* (UEQ-S)" sebagai judul tugas akhir.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat *usability* aplikasi ShopeePay dan GoPay berdasarkan hasil pengukuran menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS)?
2. Bagaimana tingkat *user experience* pengguna aplikasi ShopeePay dan GoPay berdasarkan hasil pengukuran menggunakan metode *User Experience Questionnaire Short Version* (UEQ-S)?
3. Apakah terdapat perbedaan yang signifikan pada aspek *usability* dan *user experience* antara aplikasi ShopeePay dan GoPay?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur, menganalisis, dan membandingkan tingkat *usability* serta pengalaman pengguna pada aplikasi ShopeePay dan GoPay menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan *User Experience Questionnaire Short Version* (UEQ-S).

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Dapat menjadi masukan dan rekomendasi bagi pihak pengembang dan pengelola aplikasi dalam meningkatkan *usability* dan pengalaman pengguna aplikasi dompet digital.
2. Dapat memberikan informasi yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam memilih aplikasi dompet digital yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
3. Dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang menggunakan metode pengukuran *usability* dan pengalaman pengguna pada aplikasi dompet digital di Indonesia.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan dengan cakupan ruang lingkup sebagai berikut:

1. Objek penelitian adalah aplikasi dompet digital ShopeePay dan GoPay.
2. Pengukuran *usability* dilakukan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS), sedangkan pengukuran pengalaman pengguna dilakukan menggunakan *User Experience Questionnaire Short Version* (UEQ-S). Metode SUS digunakan untuk mengukur *usability* secara keseluruhan melalui 10 butir pernyataan yang mencakup tiga aspek utama, yaitu efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna.
3. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aktif aplikasi ShopeePay dan GoPay yang berdomisili di Provinsi Sumatera Utara. UEQ-S yang digunakan merupakan versi standar yang terdiri atas 8 butir pernyataan untuk mengukur dua dimensi utama pengalaman pengguna, yaitu *pragmatic quality* dan *hedonic quality*.
4. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Simple Random Sampling*.
5. Data penelitian dikumpulkan menggunakan kuesioner yang disebarakan melalui Google Forms. Validasi data dilakukan menggunakan SPSS, sedangkan Microsoft Excel dan Data Analysis Tools digunakan sebagai alat bantu dalam proses pengolahan dan analisis data.
6. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah minimal 399 responden dengan tingkat kepercayaan (*confidence level*) sebesar 95% dan margin of error sebesar 5% berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin.

7. Penelitian ini hanya berfokus pada aspek *usability* dan pengalaman pengguna, sehingga tidak membahas aspek keamanan, privasi data, maupun fitur-fitur spesifik lainnya.
8. Populasi penelitian ditentukan berdasarkan jumlah unduhan aplikasi ShopeePay dan GoPay yang tercantum pada Google Play Store.
9. Penyebaran kuesioner ini disebar luaskan selama periode 30 April 2026 hingga 11 Juni 2026.

