BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan penggunaan *E-wallet* sangat signifikan di indonesia, didorong oleh peningkatan adopsi teknologi *smartphone* dan akses internet. Aplikasi seperti DANA telah menjadi pilihan utama bagi banyak orang karena menyediakan kemudahan dan fitur yang sesuai dengan kebutuhan transaksi digital masyarakat. DANA sebagai aplikasi *E-wallet* memiliki fitur dan fasilitas yang hampir sama serta sudah mendapatkan izin beroperasi dari pihak Bank Indonesia [1]. Namun, dengan banyaknya pilihan yang tersedia, pengalaman pengguna atau *User Experience* (UX) menjadi faktor krusial yang menentukan keberhasilan dan daya saing aplikasi tersebut di pasar. Teknologi informasi memungkinkan pengembangan aplikasi yang lebih responsif dan intuitif, meningkatkan UX secara keseluruhan. UX mencakup berbagai aspek, mulai dari kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, hingga kepuasan emosional pengguna saat berinteraksi dengan aplikasi.

DANA adalah aplikasi *E-wallet* yang sangat populer di Indonesia, masing-masing menawarkan solusi digital yang memudahkan berbagai transaksi keuangan. DANA adalah solusi pembayaran digital yang praktis, aman, dan fleksibel. Dengan DANA, Anda bisa melakukan berbagai transaksi keuangan dengan mudah dan cepat. Aplikasi ini terkenal karena antarmukanya yang *user-friendly* yang memungkinkan pengguna untuk melakukan pembelian sekarang dan membayar nanti. Kedua aplikasi ini, meskipun berbeda dalam beberapa aspek, memiliki banyak kesamaan dalam hal fitur dasar yang mereka tawarkan. DANA memungkinkan pengguna untuk melakukan pembayaran tagihan, pembelian pulsa, transfer uang, dan berbelanja di merchant yang telah bekerja sama. Aplikasi DANA di indonesia adalah pembayaran *E-Wallet* artinya cara bayar apa saja yang bisa dilakukan lewat HP [2]. DANA sering mengadakan promo dan diskon yang menarik, sehingga mampu mempertahankan dan menambah basis pengguna mereka. Selain itu, DANA mendukung pembayaran menggunakan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*), yang mempermudah pengguna dalam melakukan pembayaran hanya dengan memindai kode QR di *merchant* yang mendukung. Namun, untuk menilai pengalaman pengguna (UX) dari kedua aplikasi ini secara objektif, diperlukan metode pengukuran yang tepat. Salah satu cara yang bisa digunakan untuk mengevaluasi UX dari kedua aplikasi ini adalah melalui metode *Heart Metrics* dan *User Experience Questionnaire* (UEQ). Metode ini berfokus pada aspek-

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

aspek kunci dari pengalaman pengguna yang dapat memberikan wawasan mendalam tentang kepuasan pengguna serta keunggulan dari kedua aplikasi.

Metode pengukuran yang digunakan, yaitu *Heart Metrics* dan *User Experience Questionnaire* (UEQ), adalah dua pendekatan yang berfokus pada pengguna untuk mengukur pengalaman pengguna (*User Experience* atau UX). Meskipun pendekatannya berbeda, keduanya bertujuan untuk mengevaluasi interaksi pengguna dengan aplikasi atau sistem, serta meningkatkan pengalaman tersebut. *Heart Metrics* adalah kerangka kerja untuk pengalaman pengguna berdasarkan *user-centered metrics google [3]*. Lima elemen utamanya meliputi *Happiness, Engagement, Adoption, Retention, dan Task Success*, yang mengukur aspek subjektif dan objektif dari interaksi pengguna dengan aplikasi. Sementara itu, pengukuran metode UEQ melibatkan daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketergantungan, stimulasi, dan kebaruan [4]. Fokusnya adalah pada evaluasi cepat dan komprehensif yang mencakup aspek teknis dan emosional dari pengalaman pengguna. *Heart Metrics* mengukur *Happiness* (kepuasan pengguna), *Engagement* (intensitas interaksi), *Adoption* (adopsi pengguna baru), *Retention* (kemampuan mempertahankan pengguna), dan *Task Success* (keberhasilan pengguna dalam menyelesaikan tugas). Di sisi lain, UEQ mengukur *Attractiveness* (daya tarik), *Perspicuity* (kemudahan penggunaan), *Efficiency* (kecepatan tugas), *Dependability* (keandalan), *Stimulation* (rangsangan pengguna), dan *Novelty* (inovasi aplikasi).

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul "**ANALISIS PERBANDINGAN *USER EXPERIENCE* PADA APLIKASI *E-WALLET* DANA MENGGUNAKAN *HEART METRICS* DAN UEQ**".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana menganalisis tingkat pengalaman pengguna pada aplikasi DANA dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (EUQ).
2. Bagaimana menganalisis tingkat pengalaman pengguna pada aplikasi DANA dengan menggunakan metode *Heart Metrics.*

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang diatas, tujuan dalam penelitian ini adalah:

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

1. Menganalisis tingkat pengalaman pengguna aplikasi DANA dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).
2. Menganalisis tingkat pengalaman pengguna aplikasi DANA dengan menggunakan metode *Heart Metrics*.

1.4 Manfaat

Berdasarkan tujuan yang diatas, maka manfaat dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
   a. Kontribusi terhadap Pengembangan Ilmu UX: Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya referensi akademis dalam bidang pengalaman pengguna (*User Experience*), khususnya terkait aplikasi *E-wallet* seperti DANA di Indonesia, yang semakin relevan dengan perkembangan teknologi finansial (*Fintech*).
   b. Validasi Metodologi Penelitian UX: Penelitian ini akan berkontribusi dalam menguji dan membandingkan dua metode pengukuran pengalaman pengguna, yaitu *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *Heart Metrics*, sehingga dapat membantu peneliti lain dalam memilih metode yang sesuai untuk studi terkait UX.
   c. Landasan bagi Penelitian Lanjutan: Studi ini dapat menjadi dasar bagi penelitian-penelitian di masa depan yang berfokus pada peningkatan UX di bidang aplikasi keuangan digital atau bidang lain yang terkait, sehingga memberikan wawasan lebih mendalam tentang perbedaan metode evaluasi UX.
2. Manfaat Praktis
   a. Rekomendasi bagi Pengembang Aplikasi: Hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi konkret kepada pengembang aplikasi DANA untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna, sehingga dapat bersaing lebih baik di pasar e-wallet yang kompetitif.
   b. Panduan bagi *Startup Fintech*: Penelitian ini juga bermanfaat bagi perusahaan *startup fintech* yang ingin memahami bagaimana metode UX yang berbeda, seperti UEQ dan Heart Metrics, dapat membantu mereka mengevaluasi dan meningkatkan aplikasi mereka, terutama dalam hal kepuasan dan loyalitas pengguna.
   c. Meningkatkan Daya Saing di Industri *E-wallet*: Dengan memahami hasil dari penelitian ini, aplikasi *E-wallet* lain di Indonesia dapat belajar dari analisis UX DANA, sehingga mereka dapat meningkatkan kualitas layanan mereka dan bersaing secara lebih efektif di industri yang terus berkembang ini.

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

1.5 Ruang Lingkup

Berikut ruang lingkup dalam penelitian ini, yaitu:

1. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *HEART Metrics* dan *User Experience Questionnaire (UEQ).*
2. Objek Penelitian pada penelitian ini adalah aplikasi *E-wallet* yaitu: DANA.
3. Kuisioner dalam penelitian ini menggunakan *Google Form*.
4. Jumlah responden yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 400 responden dari pengguna aplikasi DANA menggunakan *lemeshow*.
5. Teknik dalam pengambilan *sample* dalam penelitian ini menggunakan *Simple Random Sampling*.
6. Pengolahaan data menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics 29.

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

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