

ABSTRAK

Evaluasi *User Usability Scale* Aplikasi E-wallet Gopay, ShopeePay, Linkaja

Oleh

Yuni Nur Fari'ah

NIM 20102208

Kemajuan teknologi smartphone dan semakin luasnya akses internet di Indonesia telah mendorong pertumbuhan industri keuangan digital, khususnya dalam sistem pembayaran. Salah satu bentuk layanan yang berkembang pesat adalah dompet digital (e-wallet), yang kini menjadi pilihan banyak orang untuk melakukan transaksi non-tunai, terutama dalam kegiatan belanja online. Diperkirakan bahwa pada tahun 2025, total nilai transaksi e-wallet di Indonesia akan mencapai sekitar \$70,1 miliar. Meski penggunaannya terus meningkat, masih banyak pengguna yang mengalami berbagai kendala, seperti sulitnya mengakses aplikasi, gangguan sistem, hingga fitur yang tidak berfungsi dengan baik. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna terhadap tiga aplikasi e-wallet populer, yaitu GoPay, ShopeePay, dan LinkAja. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna aktif dari ketiga aplikasi untuk mengetahui pandangan mereka mengenai kemudahan penggunaan, keandalan sistem, kenyamanan, serta kepuasan saat menggunakan aplikasi dalam transaksi sehari-hari. Hasil dari data yang dianalisis secara deskriptif menunjukkan bahwa ShopeePay unggul dalam hal kemudahan dan manfaat saat digunakan, GoPay memperoleh tingkat kepercayaan yang tinggi dari penggunanya, sedangkan LinkAja menonjol dari segi kemudahan akses. Temuan ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi para pengembang aplikasi e-wallet untuk terus meningkatkan kualitas layanan mereka agar sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna di tengah persaingan layanan digital yang semakin ketat.

Kata Kunci: e-wallet, pengalaman pengguna, kenyamanan, kemudahan, kepuasan, layanan digital