

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

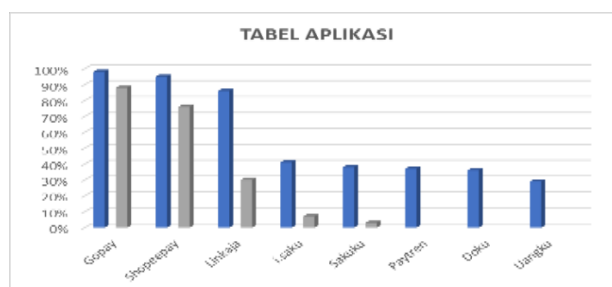
Pada era digital yang semakin berkembang pesat dan penggunaan aplikasi e-wallet di Indonesia seperti Gopay, ShopeePay dan LinkAja menjadi solusi utama bagi masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan secara efisien. Meskipun aplikasi-aplikasi tersebut menawarkan berbagai fitur baru yang menarik, masih banyak pengguna yang mengeluhkan masalah seperti kesulitan dalam menggunakan aplikasi, kurangnya kejelasan sistem, serta kestabilan aplikasi yang belum optimal, sebagaimana terlihat dari ulasan pengguna di Google Play Store [1]. Oleh karena itu, sangat penting untuk melakukan evaluasi usability secara menyeluruh agar layanan yang diberikan dapat diperbaiki dan membuat pengguna semakin puas [2]. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pengalaman dan tampilan aplikasi yang baik sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna [3], sehingga desain yang mudah dipahami dan responsif menjadi hal yang sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kenyamanan pengguna [4]. Penelitian ini bertujuan untuk menilai dan membandingkan tingkat kemudahan dan kepuasan pengguna terhadap ketiga aplikasi e-wallet tersebut dengan menggunakan metode System Usability Scale (SUS) .

Meskipun aplikasi e-wallet seperti GoPay, ShopeePay, dan LinkAja terus berinovasi dan menawarkan fitur-fitur yang menarik, kenyataannya masih banyak pengguna yang belum sepenuhnya puas, terutama terkait kemudahan penggunaan, kejelasan sistem, dan stabilitas aplikasi. Masalah umum yang dikeluhkan meliputi navigasi yang rumit, antarmuka yang kurang ramah pengguna, dan respons sistem yang lambat. Kondisi ini menunjukkan perlunya evaluasi komprehensif dan kuantitatif untuk mengukur tingkat kepuasan dan kenyamanan penggunaan aplikasi dari perspektif pengguna [1]. Hal ini diperkuat oleh penelitian sebelumnya yang menunjukkan korelasi kuat antara UX/UI yang baik dan kepuasan pengguna aplikasi e-wallet. Annisa, Jaya, dan

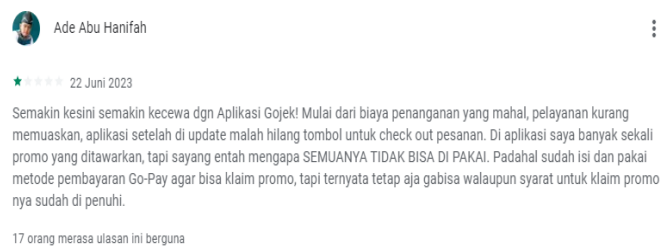
Surmiati (2022) misalnya, menemukan bahwa kemudahan penggunaan, kejelasan sistem, dan kelengkapan fitur sangat penting dalam membentuk persepsi positif pengguna [2]. Hartzani (2021), dalam penelitiannya menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) pada aplikasi OVO, juga menekankan pentingnya desain UI yang intuitif dan responsif [3]. Selain itu, persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan kepercayaan terhadap keamanan dan kehandalan aplikasi juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan [4], [5]. Oleh karena itu, dibutuhkan metode evaluasi yang objektif untuk menjadi dasar peningkatan kualitas layanan e-wallet di masa mendatang .

Meskipun ketiga aplikasi ini terus berinovasi, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak pengguna yang belum sepenuhnya merasa puas. Masalah yang sering dikeluhkan mencakup kesulitan navigasi, desain antarmuka yang kurang intuitif, dan respons sistem yang lambat. Keluhan-keluhan ini, yang sering ditemukan di ulasan Google Play Store, menjadi indikasi adanya kesenjangan antara desain aplikasi dan harapan pengguna. Kondisi ini menggarisbawahi perlunya evaluasi mendalam dan terukur untuk menilai sejauh mana aplikasi-aplikasi tersebut memberikan pengalaman pengguna yang memadai. Untuk melakukan evaluasi pengalaman pengguna secara objektif, diperlukan metode yang tepat. System Usability Scale (SUS) merupakan salah satu metode evaluasi usability yang paling banyak digunakan karena keandalan dan kemudahannya [6]. Metode SUS terdiri dari 10 pertanyaan dengan skala Likert 1 hingga 5, yang dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan dan kemudahan penggunaan suatu sistem dari perspektif pengguna [6].

Tabel 1.1 Pengguna Aplikasi E-wallet [Populasi (2020)]



Berdasarkan tabel diatas menghasilkan survei terhadap 1.000 pengguna aktif *e-commerce* yang berusia mulai dari 19 tahun hingga 45 tahun di 8 kota besar indonesia pada tahun 2020 hingga 2021 yang menunjukkan bahwa gopay menjadi aplikasi e-wallet paling banyak digunakan sebanyak 99%, disusul shopeeday (98%) dan linkaja (86%). namun gopay unggul dalam jumlah pengguna, adapun permasalahan GOPAY, Shopeeday, Linkaja juga dikeluhkan yang merasa kurang puas atas transaksi seperti transfer yang statusnya berhasil, namun uang tersebut belum masuk. sehingga banyak pengguna yang memberikan keluhan pada review di Google Playstore. Adapun beberapa contoh keluhan dari pengguna :

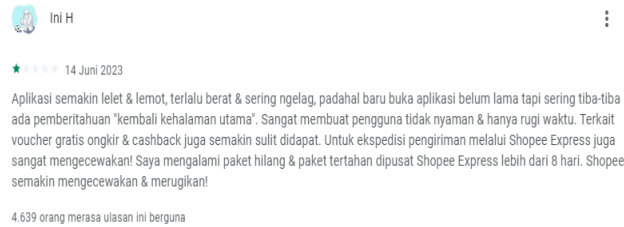


Gambar 1. 1 Keluhan Pengguna Gopay.[Google Playstore(2023)]

Gambar 1.1 Keluhan Pengguna Gopay mengenai sistem yang error dan banyak promo yang tidak berfungsi dari aplikasi e-wallet Gopay. Pengguna yang merasakan keluhan yang sama sebanyak 17. Pengguna ingin promo bisa dipakai dan lebih cepat untuk digunakan.

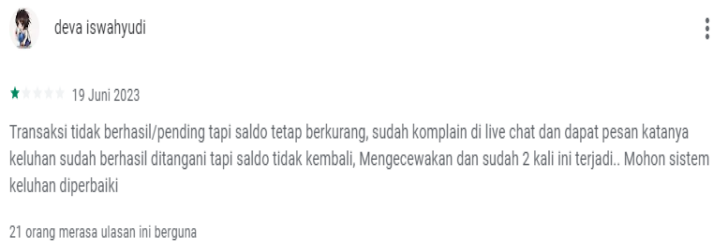
Berdasarkan tabel diatas menghasilkan survei terhadap 1.000 pengguna aktif *e-commerce* yang berusia mulai dari 19 tahun hingga 45 tahun di 8 kota besar indonesia pada tahun 2020 hingga 2021 yang menunjukkan bahwa gopay menjadi aplikasi e-wallet paling banyak digunakan sebanyak 99%, disusul shopeeday (98%) dan linkaja (86%). namun gopay unggul dalam jumlah pengguna, adapun permasalahan GOPAY, Shopeeday, Linkaja juga dikeluhkan yang merasa kurang puas atas transaksi seperti transfer yang statusnya berhasil, namun uang tersebut belum masuk. sehingga banyak pengguna yang

memberikan keluhan pada review di Google Playstore. Adapun beberapa contoh keluhan dari pengguna :



Gambar 1. 2 Keluhan Pengguna ShopeePay.[Google Playstore(2023)]

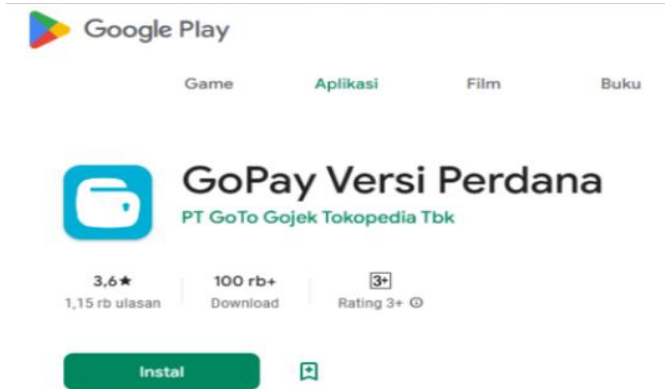
Gambar 1.2 terdapat keluhan pengguna Shopeepay mengenai fitur-fitur yang error. Pengguna yang merasakan ulasan yang sama sebanyak 4.639. Pengguna ingin penggunaan fitur yang bisa digunakan



Gambar 1. 3 Keluhan Pengguna Linkaja.[Googel Playstore(2023)]

Gambar 1.3 terdapat keluhan pengguna Linkaja mengenai transaksi yang lama. Pengguna yang merasakan ulasan yang sama sebanyak 21. Pengguna ingin transaksi yang cepat dan sistem keluhan merespon dengan baik.

Berikut penilaian atau rating gopay, Shopeepay, linkaja pada Google Playstore oleh para pengguna:



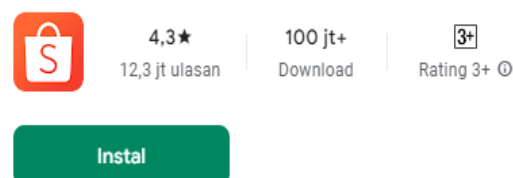
Gambar 1. 4 Aplikasi E-wallet Gopay.[Google Playstore(2023)]

Berdasarkan data dari Google Play Store, terlihat bahwa tiap aplikasi e-wallet memiliki tingkat kepuasan pengguna yang berbeda-beda. Aplikasi e-wallet GoPay mendapatkan nilai 3,6 dari 5 bintang dari 1.156 ulasan. Walaupun sudah diunduh lebih dari 100 ribu kali, nilai ini menunjukkan bahwa masih banyak pengguna yang merasa pengalaman menggunakan GoPay belum sepenuhnya memuaskan.

7.7 Shopee Live Bombastis

Shopee

Bebas Ongkir RP0, Fashion Beauty Serba 10RB & Dapat Koin 7M



Gambar 1. 5 Aplikasi E-wallet ShopeePay.[Google Playstore(2023)]

Sementara itu, aplikasi e-wallet ShopeePay mendapatkan nilai yang lebih tinggi, yaitu 4,3 dari 5 bintang, dari lebih dari 12 ribu ulasan. Aplikasi ini juga sudah diunduh lebih dari 100 juta kali, yang menunjukkan bahwa ShopeePay sangat populer dan banyak disukai oleh penggunanya. Nilai tinggi ini menandakan bahwa pengguna merasa puas dengan fitur dan kemudahan yang diberikan.

LinkAja / LinkAja Syariah

PT Fintek Karya Nusantara

3,7★
778 rb ulasan

10 jt+
Download

3+
Rating 3+ ©

Instal

Tambahkan ke wishlist

Gambar 1. 6 Aplikasi E-wallet Linkaja.[Google Play Store (2023)]

Aplikasi e-wallet LinkAja mendapat nilai 3,7 dari 5 bintang dari 778 ulasan, dan telah diunduh lebih dari 10 juta kali. Nilai ini menunjukkan bahwa pengguna cukup puas, meskipun masih ada beberapa hal yang bisa diperbaiki agar lebih nyaman digunakan.

Berdasarkan gambar 1.4 diketahui bahwa perbandingan 3 Fintech di playstore dengan rating GOPAY, Shopeepay, Linkaja memiliki rating yang berbeda-beda, yang dimana GOPAY mempunyai rating paling tinggi, diikuti Shopeepay rating kedua dan diikuti Linkaja mempunyai rating paling rendah, yang dimana pada tahun 2023 mengalami penurunan rating yang dimana sistem GOPAY, Shopeepay, Linkaja mengalami penurunan yang dimana keluhan pengguna dimasing-masing aplikasi e-wallet yang tercantum di Google play store.

Secara umum kelebihan aplikasi e-wallet GOPAY, Shopeepay dan Linkaja memiliki berbagai kelebihan yang memudahkan penggunanya dari ketiga aplikasi e-wallet yang memiliki tampilan antarmuka yang sederhana dan mudah digunakan sehingga pengguna tidak kesulitan dalam mengakses berbagai fitur didalamnya. Fitur yang disediakan cukup lengkap seperti pembayaran tagihan, transfer antar pengguna, isi ulang saldo, pembelian pulsa hingga belanja produk atau layanan [2].

1.2 Rumus Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan dapat diketahui permasalahan yang terjadi yaitu:

1. Penggunaan aplikasi e-wallet GoPay, ShopeePay, dan LinkAja belum sepenuhnya mudah bagi semua pengguna.
2. Kepuasan dan kepercayaan pengguna terhadap layanan masing-masing aplikasi masih berbeda-beda.
3. Belum ada perbandingan menyeluruh mengenai usability ketiga aplikasi menggunakan metode System Usability Scale (SUS).

1.3 Pertanyaan penelitian

Berdasarkan pada rumus masalah, maka pertanyaan pada penelitian yaitu:

1. Bagaimana perbandingan hasil evaluasi usability antara Gopay, ShopeePay dan Linkaja jika dianalisis menggunakan metode system usability scale (SUS)?
2. Bagaimana perbandingan Tingkat kemudahan pengguna dan kepuasan pengguna di antara ketiga aplikasi e-wallet berdasarkan hasil evaluasi metode system usability scale (SUS)

1.4 Batas Masalah

Batasan masalah yang di angkat dari latar belakang penelitian tersebut berfokus pada permasalahan yang dihadapi dan tidak menyimpang dari pokok bahasan.

1. Penelitian membahas tiga aplikasi e-wallet yaitu Gopay, ShopeePay dan Linkaja.
2. Metode yang digunakan untuk mengevaluasi aplikasi adalah system usability scale (SUS).
3. Fokus utama penelitian adalah pada pengalaman pengguna dan tampilan antarmuka aplikasi e-wallet.

1.5 Tujuan Masalah

Penelitian dalam mengevaluasi aplikasi e-wallet mempunyai tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Menilai kegunaan aplikasi e-wallet Gopay, ShopeePay dan Linkaja berdasarkan keluhan pengguna menggunakan metode SUS.

2. Membandingkan kemudahan dan kepuasan pengguna dari ketiga aplikasi e-wallet.
3. Mengelolah data ulasan dan kuesioner untuk mengetahui kualitas sistem masing-masing.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai penilaian dan tolak ukur konsumen dalam penggunaan jasa Fintech GOPAY, Shopeepay, Linkaja
2. Sebagai referensi dalam menyusun penelitian dengan tema yang sama supaya sejawat akademisi dapat menemukan inspirasi.
3. Pada penelitian ini diharapkan dapat menjadi evaluasi bagi GOPAY, Shopeepay, Linkaja dari sisi usability aplikasi.