

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dompot digital pada saat ini menjadi salah satu inovasi terpenting di dunia keuangan modern, dompet digital semakin populer sebagai cara praktis dan efisien untuk melakukan transaksi keuangan. Dompot digital memungkinkan pengguna menyimpan dana, melakukan pembayaran, dan mentransfer dana secara elektronik. Di Indonesia jumlah pengguna dompet digital terbanyak adalah Go-Pay dan Dana. Kedua platform tersebut menawarkan berbagai fitur dan layanan yang memudahkan pengguna dalam mengelola keuangannya.

Dompot digital merupakan suatu aplikasi elektronik untuk melakukan transaksi dan pembayaran secara online. Fungsinya sama dengan dompet fisik pada umumnya, dimana biasanya menggunakan uang tunai, kini digantikan dengan uang elektronik dalam melakukan pembayaran (Taghiloo, Ali Agheli, and Rezaeinezhad 2010).

Persaingan pasar dompet digital semakin ketat, dengan banyaknya pengguna aplikasi, masalah yang dikeluhkan juga bermacam. Masalah utama yaitu kesulitan dalam mengakses menu aplikasi sehingga diperlukan peningkatan dalam segi fitur atau menu untuk mempermudah pengguna. sangat penting bagi penyedia layanan seperti Go-Pay dan Dana untuk memastikan bahwa pengguna memiliki pengalaman yang baik dalam aplikasi mereka, serta keterbaharuan aplikasi agar pengguna nyaman dan terus menggunakan aplikasi tersebut.

Tujuan utama UEQ adalah untuk mengukur pengalaman pengguna secara cepat dan langsung. UEQ merupakan metode yang paling banyak digunakan pada tahun 2018 sebagai alat evaluasi user experience (Díaz-Oreiro et al. 2019). Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan *user experience* dari dua dompet digital tersebut dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). Metode UEQ merupakan metode pengukuran pengalaman pengguna dengan menggabungkan aspek emosional dan kepuasan saat menggunakan suatu produk atau layanan. Dalam konteks ini, UEQ akan digunakan untuk mengevaluasi *User Experience* Go-Pay dan Dana dari perspektif pengguna.

Metode penelitian ini melibatkan pengumpulan data responden melalui Kuesioner dengan google form yang diberikan kepada responden yang menggunakan dompet digital Go-Pay dan Dana. Informasi sekunder juga dikumpulkan dari literatur, artikel, dan publikasi lain yang terkait dengan subjek untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang topik ini.

Pengukuran terhadap kepuasan pelanggan salah satu bagian penting dalam keberhasilan suatu Dompet Digital dalam kegunaannya. *User Experience* sangat penting dalam membangun sebuah sistem. Terlebih lagi dalam dompet digital. Dari *User Experience* inilah sebuah dompet digital terus berinovasi agar bisa melihat kemudahan dan efisiensi yang dirasakan oleh pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi ini.

Berdasarkan uraian diatas, penulis mencoba melakukan penelitian pada dompet digital Go-Pay dan DANA dengan judul : “**Analisis Perbandingan User**

Experience Pada Dompot Digital Go-Pay Dan Dana Dengan Metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang ada adalah Bagaimana perbandingan user experience dompet digital Go-Pay dan Dana dalam memberikan pengalaman kepada pengguna?, serta mengapa harus dilakukan penelitian tersebut?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan umum penelitian Analisis User Experience dengan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)* pada dompet digital Go-Pay dan Dana ini adalah untuk :

1. Mengukur tingkat *user experience* (Pengalaman pengguna) terhadap dompet digital Go-Pay dan DANA.
2. Sebagai perbandingan *user experience* (Pengalaman pengguna) dompet digital Go-Pay dan DANA.
3. Menentukan area yang memerlukan peningkatan *user experience* dompet digital Go-Pay dan DANA dalam metode UEQ.

1.4. Batasan Masalah

Pada penelitian ini, Penulis membuat batasan-batasan masalah yang akan diterapkan di dalam penelitian ini :

1. Penelitian ini dilakukan pada aplikasi dompet digital Go-Pay dan Dana.

2. Penelitian ini dilakukan untuk perbandingan *user experience* (Pengalaman pengguna) aplikasi dompet digital Go-Pay dan Dana sisi pengguna.
3. Responden adalah orang yang sudah atau pernah menggunakan dompet digital Go-Pay dan Dana.
4. Penelitian ini menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang terdiri dari 6 skala, yaitu : *Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, dan Novelty*.
5. Penelitian ini dilakukan dengan Pendekatan kuantitatif.
6. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan adalah teknik *simple random sampling*.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, manfaat tersebut diantaranya :

1. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi arsip dokumen yang bisa bermanfaat untuk penelitian berikutnya.
2. Bagi pengelola menjadi kritik yang membangun untuk dompet digital Go-Pay dan Dana .
3. Untuk masyarakat umum menjadi informasi dalam menggunakan dompet digital.
4. Menjadi pembanding dompet digital mana yang menerapkan *user experience* lebih baik.

5. Bagi peneliti sebagai salah satu teori-teori yang telah didapat dalam perkuliahan dan menambah wawasan tentang pentingnya kualitas suatu web terhadap pemakainya.

