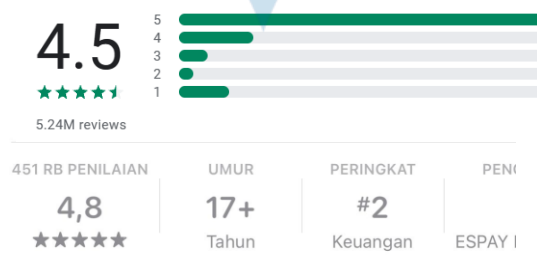


BAB I

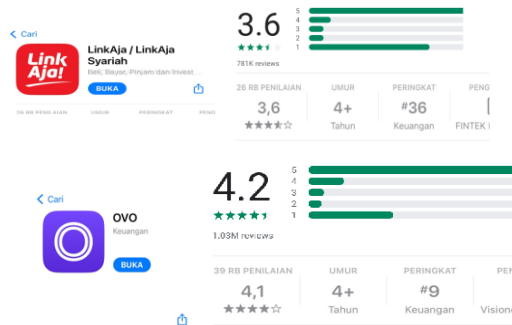
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

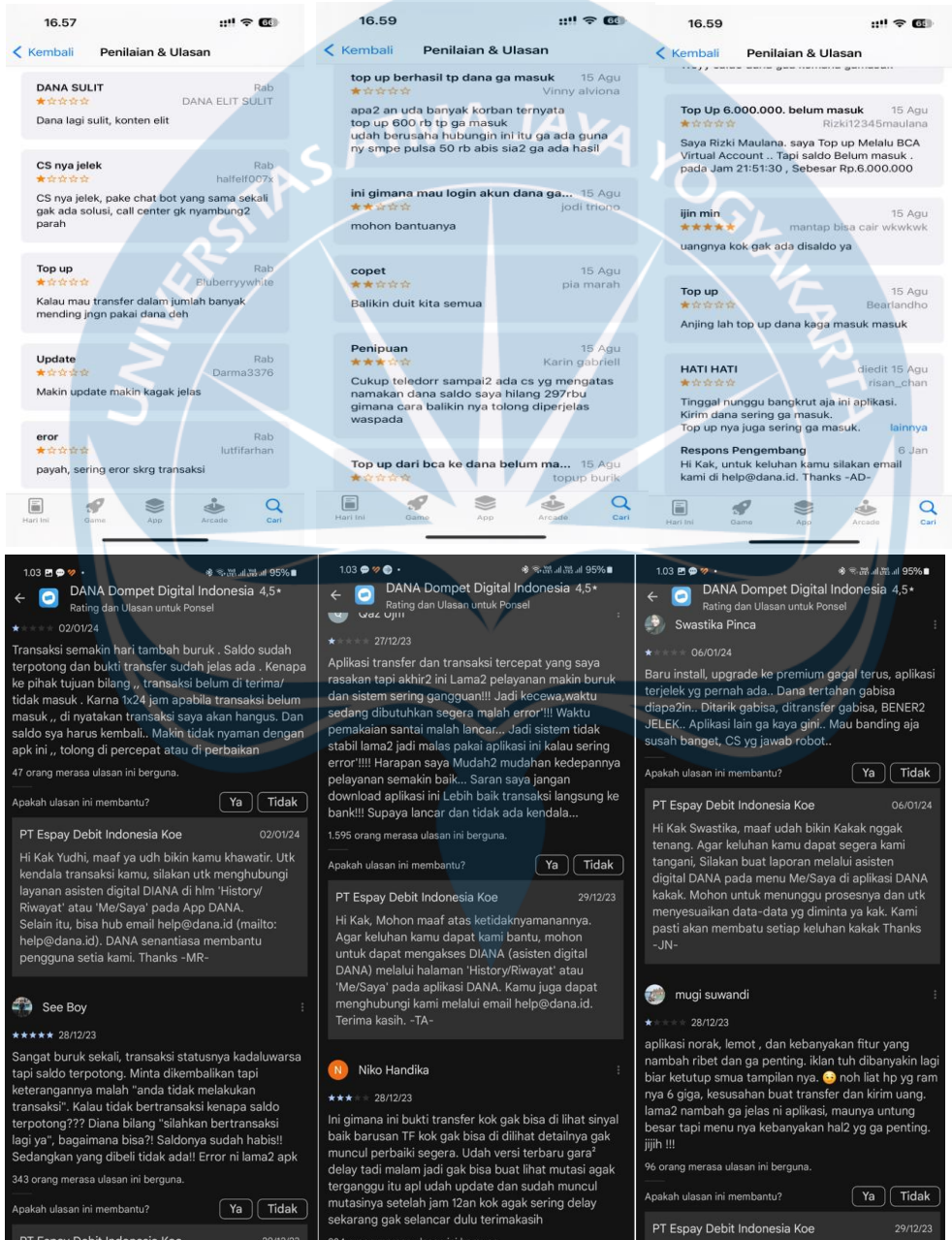
Perkembangan pesat Fintech di Indonesia, khususnya dalam sektor layanan pembayaran digital, menjadi sorotan utama dalam era transformasi digital. Data Bank Indonesia (BI) tahun 2019 menunjukkan tren pertumbuhan transaksi uang elektronik, mencapai 2,7 miliar hingga bulan Juli, meskipun terjadi penurunan dari 2,9 miliar pada tahun sebelumnya [1]. Peningkatan ini, sementara positif, menimbulkan pertanyaan mengenai optimalitas pertumbuhan dibandingkan dengan potensi pasar dan perkembangan global Fintech. DANA adalah aplikasi dompet digital yang dapat membantu dalam pembayaran transfer dan biaya admin yang sangat murah atau transfer bank. Pada Gambar 1.1 adalah jumlah rating data dan pengguna DANA yang di dapatkan rating App Store dibulan Agustus 2023 mendapatkan rating sebesar 4,8 dengan pengisi penilaian sebanyak 450.828 dan playstore mendapatkan rating sebesar 4.5 dengan pengisi penilaian sebanyak 5.244.927 terlihat bawah aplikasi DANA masih mengungguli pesaing nya seperti yang ditampilkan pada Gambar 1.2 Link aja memiliki Rating 3,6 dengan penilaian 25.665 ribu ada aplikasi App Store dan rating 3,6 dengan penilaian 780.759 pada aplikasi Play Store Sedangkan Ovo rating 4,1 dengan penilaian 38.795 ribu pada aplikasi App Store dan rating 4,2 dengan penilaian 1.033.264 pada aplikasi Play Store. DANA Walau Rating Tinggi dan Terdapat banyak ulasan-ulasan yang kurang baik.



Gambar 1. 1 Ulasan Aplikasi Dana pada aplikasi Play Store Dan App Store



Gambar 1. 2 Ulasan Link Aja dan Ovo pada aplikasi Play Store dan App Store



Gambar 1. 3 Ulasan Dana pada Aplikasi App Store dan Play Store

Berdasarkan pengamatan Pada Gambar 1.3 terhadap rating ulasan yang diberikan para pengguna, ada beberapa permasalahan yang sering muncul, salah satunya terjadi pada pengguna IOS (*Iphone Operating System*) saat melakukan penambahan saldo ke aplikasi DANA. Meskipun status Top Up menunjukkan berhasil, uang yang ditambahkan tidak masuk ke akun pengguna. Ketika dilakukan pengecekan saldo, terjadi ketidaksesuaian. Selain itu, pengguna Android juga mengeluhkan pelayanan pelanggan DANA yang kurang baik. Berdasarkan ulasan tersebut, ketiadaan solusi yang diberikan kepada pengguna berpotensi mengurangi kualitas layanan dan dapat memiliki dampak signifikan pada kepuasan pelanggan. Seperti yang dikatakan oleh Kotler, kepuasan pelanggan sama dengan perasaan bahagia atau sedih konsumen yang timbul akibat produk yang dirasakannya, dibandingkan dengan ekspektasinya [1]. Berdasarkan hasil pengamatan terhadap penilaian pengguna, pengalaman pelanggan terhadap DANA masih dinilai kurang. Karapanos dkk. menyatakan bahwa memori seseorang tentang suatu pengalaman akan diceritakan kepada orang lain dan akan mempengaruhi perilaku mereka di masa depan [4]. Dengan kata lain, seseorang yang memiliki pengalaman positif cenderung memberitahu hal yang baik kepada orang-orang di sekitarnya. Sebaliknya, jika seseorang merasa kecewa dengan pengalaman mereka berinteraksi dengan suatu produk atau layanan, mereka cenderung enggan merekomendasikan produk atau layanan tersebut dan bahkan mungkin memberikan ulasan negatif kepada orang-orang di sekitar mereka. Sebab itu Pentingnya kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi tidak dapat diabaikan, karena hal ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengembang dalam upaya peningkatan layanan aplikasi tersebut di masa mendatang [2]. Ini menunjukkan betapa pentingnya *User Experience* untuk memahami perspektif pengguna aplikasi DANA.

1.2. Rumusan Masalah

Dengan merujuk pada konteks sebelumnya, perumusan masalah penelitian ini berkaitan dengan ketidakpuasan pengguna terhadap kinerja aplikasi DANA sebagaimana tercermin dalam ulasan yang mereka berikan. Oleh karena itu, diperlukan pengukuran kepuasan pengguna terhadap aplikasi ini dengan tujuan mengidentifikasi variabel dan aspek yang menjadi penyebab ketidakpuasan.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Dalam pertanyaan penelitian serta berlandaskan latar belakang diatas, yaitu:

1. Apakah pengguna merasa puas dengan aplikasi DANA?
2. Apa saja aspek yang mempengaruhi pengalaman pengguna saat mengakses aplikasi DANA?
3. Bagaimana mengukur pengalaman pengguna pada aplikasi DANA?

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki guna meningkatkan pengalaman pengguna secara positif pada aplikasi DANA.

1.5. Batasan Masalah

Untuk mencapai hasil akhir atau tujuan akhir diperlukan Batasan agar penelitian ini tidak menyimpang dari tujuan diinginkan , sebagai berikut ini Batasan:

1. Sasaran penelitian ini adalah pengguna aplikasi yang ada di indonesia
2. Penelitian ini hanya menggunakan jenis penelitian kualitatif

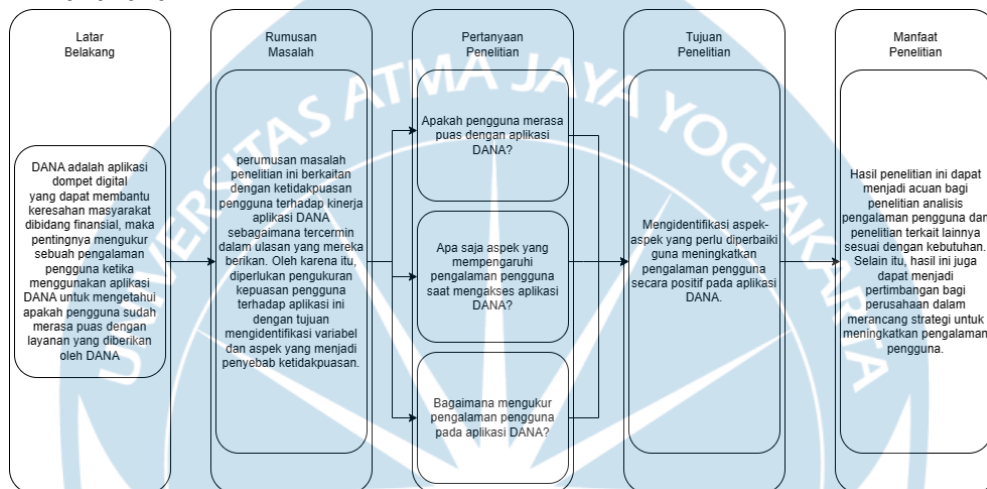
1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan untuk penelitian terkait analisis pengalaman pengguna maupun penelitian lain yang terkait yang sesuai dengan kebutuhan dan pemanfaatannya.
2. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi pertimbangan bagi suatu perusahaan untuk dapat merancang strategi untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

1.7. Bagan Keterkaitan

Gambar 1.4 memperlihatkan bagan keterkaitan yang didasari studi yang dilakukan.



Gambar 1. 4 Bagan Keterkaitan

Dalam penelitian ini, ada latar belakang yang menjelaskan konteks, alasan, dan relevansi penelitian yang akan dilakukan. Latar belakang biasanya mencakup tinjauan singkat literatur untuk menentukan pengetahuan yang kurang atau masalah yang belum diselesaikan tentang topik penelitian.

Rumusan masalah adalah pernyataan yang menjelaskan masalah utama yang akan diinvestigasi dalam penelitian. Ini merinci aspek-aspek penting yang perlu diteliti dan dipecahkan. Rumusan masalah membantu mengarahkan penelitian dan memberikan fokus yang jelas pada tujuan penelitian.

Pertanyaan penelitian adalah pertanyaan konkret yang akan dijawab melalui penelitian. Pertanyaan penelitian harus jelas, terukur, dan relevan dengan rumusan masalah yang telah dibuat karena merupakan panduan untuk mencapai tujuan penelitian.

Uraian tentang manfaat yang diharapkan dari penelitian tersebut, yang dapat bersifat akademis, praktis, atau sosial, adalah manfaat penelitian. Ini menjelaskan