

mengapa temuan penelitian akan bermanfaat bagi ilmu pengetahuan, masyarakat, atau sektor tertentu.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Studi Sebelumnya

Ada studi sebelumnya mengenai analisis pengalaman pengguna perangkat lunak pinjaman online dengan pendekatan Usability Testing serta *User Experience Questionnaire* , dengan objek penelitian yakni Akulaku dan Kredivo Indonesia. Tujuan dari studi tersebut adalah untuk membandingkan kedua perangkat lunak pinjaman online dari aspek kegunaan, serta mengukur dan mencari tahu bagaimana kepuasan pengguna dari elemen pengalaman pengguna. Hasil pengujian SUS menunjukkan nilai tengah dengan total 59 untuk perangkat lunak Akulaku dan 56 pada perangkat lunak Kredivo. Hasil dari pengujian ini berada pada skala Marginal-Low yang menunjukkan tingkat kegunaan dan penerimaan perangkat lunak. Skala ini memperlihatkan bahwa perangkat lunak ini belum secara menyeluruh diterima dengan baik sebagai perangkat lunak pinjaman online. penilaian *UEQ* pada kedua perangkat lunak menggunakan 6 tingkat yaitu *Attractiveness, Efficiency, Perspicuity, Dependability, Stimulation* serta *Stimulation*[3].

Studi ini diarahkan dengan investigasi kontekstual terhadap Lazada. Untuk memulainya, pengujian obyektif diselesaikan dengan memberikan situasi kepada responden untuk memanfaatkan situs. Batasan yang digunakan adalah tingkat pencapaian tugas, waktu yang ditindaklanjuti dengan tanggung jawab, jumlah jepretan saat penyelesaian tugas, dan kesalahan saat pelaksanaan tugas. Tes ini diberikan kepada 10 responden. Selain itu, *UEQ* memiliki 6 skala, yaitu daya tarik, efektivitas, kejelasan, keteguhan, perasaan dan keanehan, diberikan kepada 20 responden. Responden mempunyai berbagai macam yayasan dengan rentang usia 16-65 tahun dan belum pernah memanfaatkan ketiga lokasi yang dicoba. Kedua, pengujian abstrak dilakukan dengan memanfaatkan percakapan

pertemuan pusat untuk mendapatkan pemahaman dan permasalahan klien secara lebih rinci [4].

Studi selanjutnya membahas tentang pengalaman klien terhadap aplikasi TIX ID. Alasan dilakukannya studi ini adalah untuk mengetahui bagaimana sifat administrasi klien aplikasi TIX ID dalam permintaan tiket film secara online mempengaruhi pengalaman klien. Studi ini juga bertujuan untuk mengetahui bagian mana dari pengalaman pengguna yang paling sesuai dengan kebutuhan klien, baik dari segi kenyamanan, kemampuan, dan kemudahan penggunaan aplikasi pendukung TIX ID. Untuk menentukan tingkat kepuasan klien, eksplorasi ini menggunakan survei *User Experience Questionnaire (UEQ)* yang memiliki enam sudut penilaian, yaitu daya tarik, kearifan, produktivitas, ketabahan, perasaan dan rasa ingin tahu. Survei *UEQ* disebarakan kepada 55 responden dan hasilnya menunjukkan bahwa responden mempunyai kesan yang baik kepada aplikasi TIX ID yang memperlihatkan penilaian positif terhadap aplikasi tersebut [5].

Studi selanjutnya menyelidiki pengalaman pengguna dengan aplikasi multifungsi RedDoorz dan Airy. Fokus penelitian ini adalah untuk menilai karakteristik setiap aplikasi yang menggunakan metode survei pengalaman pengguna (*UEQ*). Metode ini digunakan untuk menentukan kualitas suatu produk atau aplikasi berdasarkan kesan pengguna saat menggunakannya. Ada enam skala untuk menilai *UEQ* : daya tarik, kemahiran, kejernihan, ketabahan, perasaan, dan rasa ingin tahu. Responden penelitian, yang berusia antara 18 dan 34 tahun, memiliki jawaban yang berbeda-beda dan sebelumnya telah menggunakan salah satu dari kedua aplikasi tersebut. Hasil pengujian *UEQ* menunjukkan bahwa Breezy mendapatkan skor yang lebih tinggi daripada RedDoorz pada beberapa skala *UEQ* [6].

Penelitian berikutnya mengevaluasi pengalaman pengguna perangkat lunak Ovo dan GoPay. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membandingkan dua perangkat lunak dompet digital yang memiliki fitur dan proses bisnis yang sebanding, dan untuk menentukan aspek pengalaman pengguna mana yang paling sesuai dengan pengguna. Ini termasuk aspek kenyamanan, fungsi, dan

kemudahan menggunakan salah satu perangkat lunak yang mendukung E-Wallet. Metode penelitian adalah *User Experience Questionnaire (UEQ)*, yang terdiri dari enam elemen penilaian: *Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation*, dan *Stimulation*. Kuisisioner *UEQ* ini dibagikan kepada 85 peserta, dan hasilnya menunjukkan bahwa kedua perangkat lunak dompet digital Ovo dan GoPay mendapat ulasan yang baik, dengan nilai rata-rata lebih dari 0,8 [7].

Penelitian yang dilakukan oleh Ridho Ahmad Fahreza tentang analisis pengalaman pengguna aplikasi DANA menggunakan metode *User Experience Questionnaire* bertujuan untuk mengevaluasi dan mengidentifikasi aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan dan pengalaman pengguna pada aplikasi DANA, dengan fokus pada analisis masalah yang muncul, ekspektasi pengguna, dan kontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan *Fintech* di Indonesia. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *User Experience Questionnaire* dengan 400 sampel dengan menyebarkan kuisisioner. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna pada aplikasi DANA, mengidentifikasi masalah yang perlu diperbaiki, dan memberikan kontribusi pada peningkatan kualitas layanan *Fintech*, khususnya dalam konteks penggunaan dompet digital di Indonesia.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Tahun	Tujuan	Metode	Hasil
1	Auliya N,dkk[5]	2022	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan pengguna aplikasi TIX ID pada pemesanan tiket bioskop online. Selain itu, penelitian ini juga ingin mengetahui pengalaman pengguna pengguna berdasarkan kenyamanan, fitur, dan kemudahan pengguna untuk menggunakan aplikasi pendukung TIX ID.	<i>User Experience Questionnaire</i>	Hasil pengisian <i>UEQ</i> menunjukkan bahwa responden menganggap aplikasi TIX ID memiliki evaluasi positif.
2	S Rohma,dkk[3]	2021	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kegunaan dan kepuasan pengguna dari dua aplikasi pinjaman online, Akulaku dan Kredivo.	<i>User Experience Questionnaire</i>	Aplikasi Akulaku mendapat skor rata-rata 59 dan Kredivo mendapat skor rata-rata 56. Kegunaan dan penerimaan kedua aplikasi relatif rendah, menurut skor ini. Untuk kedua aplikasi, enam skala <i>UEQ</i> — <i>Attractiveness, Efficiency, Perspicuity, Dependability, Stimulation, dan Stimulation</i> — digunakan.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

3	Mochammad A K,dkk. [6]	2020	Dengan menggunakan <i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i> , sebuah alat yang dapat digunakan untuk menilai kualitas produk atau aplikasi berdasarkan impresi pengguna saat menggunakannya, penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas dua aplikasi.	<i>User Experience Questionnaire</i>	Airy memiliki nilai <i>UEQ</i> yang lebih tinggi daripada RedDoorz pada beberapa skala.
4	Fara,dkk [7]	2018	menilai dua aplikasi dompet digital yang proses bisnis dan karakteristiknya sebanding. Saya juga ingin mengetahui pengalaman pengguna yang cocok dengan pelanggan dari segi kenyamanan, fitur, dan kemudahan saat menggunakan salah satu aplikasi pendukung E-Wallet.	<i>User Experience Questionnaire</i>	Menurut kuesioner <i>UEQ</i> , responden merasa puas dengan aplikasi dompet digital Ovo dan Gopay, yang menerima penilaian positif dengan rata-rata nilai di atas 0,8.
5	Ahmad,dkk. [4]	2018	Dalam penelitian ini, tiga situs e-commerce (Lazada.co.id, Blibli.com, dan JD.id) untuk menguji dari segi kegunaan dan pengalaman pengguna.	<i>User Experience Questionnaire</i>	Website Blibli.com mengalahkan Lazada.co.id dan JD.id setelah dua pengujian.
6	Ridho Ahmad Fahreza	2023	Dalam penelitian ini, bertujuan untuk mengevaluasi dan mengidentifikasi aspek yang mempengaruhi kepuasan dan pengalaman pengguna pada aplikasi DANA, dan kontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan <i>Fintech</i> di Indonesia.	<i>User Experience Questionnaire</i>	Memberikan wawasan mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna pada aplikasi DANA, meningkatkan kualitas layanan <i>Fintech</i> , khususnya dalam konteks penggunaan dompet digital di Indonesia.

2.2. Dasar Teori

2.1.1. *User Experience*

Menurut Edi Susilo dalam sebuah blog berjudul "Mengapa *User Experience* Itu Penting", *User Experience* (UX), yang artinya dalam Bahasa Indonesia adalah "Pengalaman Pengguna", adalah pengalaman yang diberikan kepada pengguna oleh website atau software agar interaksi yang dilakukan menarik, menyenangkan, dan mudah dipahami [8]. ISO 9241-210 *User Experience* mendefinisikan persepsi dan respons sebagai tanggapan terhadap penggunaan produk, sistem, atau service. Rasa puas dan kepuasan pengguna saat menggunakan produk disebut pengalaman pengguna. [12]. Salah satu aspek penting dari desain pengalaman pengguna adalah proses pengembangan produk yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dengan produk atau aplikasi melalui peningkatan kegunaan, aksesibilitas, dan kepuasan dalam interaksi dengan produk atau aplikasi (UXD). Aspek ini sangat penting mengingat bahwa pengalaman pengguna sangat penting saat mengembangkan aplikasi. Pengalaman pengguna sangat penting untuk pengembangan aplikasi karena pengembang sangat bergantung padanya. [9].

2.1.2. *Aplikasi*

Aplikasi adalah suatu program yang sudah jadi dan bisa dipakai untuk melaksanakan perintah-perintah dari pengguna aplikasi agar mendapat hasil yang lebih tepat sesuai dengan maksud pembuatan aplikasi itu [10]. Perangkat lunak dapat berupa program atau prosedur, di mana perintah yang diberikan pengguna untuk mengolah data dipahami oleh komputer. [11]. Aplikasi adalah turunan dari kata *application* yang merupakan bentuk dari *verba to apply* yang artinya dalam Bahasa Indonesia adalah pengolah [12].

2.1.3. Aplikasi Mobile

Aplikasi *mobile* adalah perangkat lunak yang dimaksudkan untuk digunakan pada perangkat bergerak, seperti *smartphone* dan tablet. Mereka biasanya memiliki tujuan khusus, seperti menyediakan layanan, informasi, hiburan, atau utilitas tambahan kepada pengguna perangkat *mobile* mereka. Aplikasi ini dapat diunduh dan diinstal melalui toko aplikasi tertentu, seperti App Store untuk iOS dan Google Play Store untuk Android. Disesuaikan dengan kebutuhan dan minat pengguna, aplikasi *mobile* dapat mencakup berbagai jenis, seperti permainan, jejaring sosial, e-commerce, pendidikan, produktivitas, dan banyak lagi. Mereka dirancang untuk berinteraksi langsung dengan perangkat keras dan sistem operasi perangkat *mobile* dan memanfaatkan fitur seperti kamera, layar sentuh, sensor, dan lainnya untuk memberikan pengalaman pengguna yang lebih terintegrasi dan personal. [13].

2.1.4. Dompot Digital (E-Wallet)

Dompot digital, juga dikenal sebagai *e-wallet*, dibuat dengan aplikasi *smartphone* yang terhubung ke server, yang memungkinkan pengguna menyimpan sejumlah uang untuk digunakan kapan saja dan di mana saja selama layanan pembayaran tersedia. Dua jenis pembayaran yang dapat dilakukan dengan dompet digital adalah kode OTP dan QR. Pembayaran dengan kode OTP, yang memerlukan kode verifikasi, dapat dilakukan, sedangkan pembayaran dengan kode QR, yang dapat dilakukan dengan memindai *barcode*, dapat dilakukan di toko. [14]. Menurut Retna Kumalasari, aplikasi *e-wallet* adalah produk teknologi keuangan yang berupa dompet digital yang sudah terhubung ke internet sehingga pengguna dapat melakukan semua transaksi dengan mudah [15].

2.1.5. DANA

Aplikasi DANA adalah sebuah platform dompet digital yang dirancang untuk memungkinkan setiap transaksi dilakukan secara elektronik, baik itu dalam mode daring atau luring. DANA didirikan pada tahun 2017 oleh Vincent dan DANA, dan saat ini merupakan salah satu e-wallet yang sangat digemari oleh penduduk Indonesia. Hal

ini terbukti dengan fakta bahwa dalam kurun waktu sekitar tiga tahun sejak peluncurannya, DANA mampu mendapatkan 15 pengguna yang telah mengunduh aplikasi DANA[16]. DANA memiliki beragam fitur yang mencakup kemampuan untuk melakukan pembayaran tagihan bulanan seperti air, listrik, asuransi, BPJS Kesehatan, internet, dan lain-lain. Saat ini, seluruh tagihan tersebut dapat diselesaikan secara online melalui layanan dari PT Espay Debit Indonesia. Selain itu, DANA juga memberikan kesempatan kepada pengguna untuk memperoleh pulsa ponsel, berbelanja di berbagai toko konvensional, dan melakukan penambahan saldo untuk investasi, seperti dalam ReksaDANA.

2.1.6. User Experience Questionnaire

Pengalaman pengguna, yang sering disebut sebagai UX, adalah impresi atau penilaian yang muncul pada seseorang akibat menggunakan suatu produk, sistem, atau layanan. [17]. Sulistiani mengungkapkan bahwa *User Experience* (pengalaman pengguna) mencakup sikap, tindakan, dan perasaan yang dirasakan oleh pengguna ketika mereka menggunakan sebuah produk, sistem, atau layanan. Hal ini melibatkan penilaian individu terkait dengan manfaat yang mereka alami dan tingkat kemudahan yang diperoleh [17]. Ada banyak metode untuk mengukur UX, termasuk *Questionnaire for User Interaction Satisfaction* (QUIS), *System Usability Scale* (SUS), *Software Usability Measurement Inventory* (SUMI), dan *User Experience Questionnaire* (UEQ). Dibandingkan dengan metode lainnya, *UEQ* dianggap sebagai alat pengukuran yang lebih menguntungkan karena mampu memberikan hasil pengukuran yang lebih lengkap terkait pengalaman pengguna [18]. Tujuan dari *UEQ* adalah untuk secara cepat mengukur tingkat pengalaman pengguna terhadap suatu produk. Terdapat 6 skala yang mencakup total 26 elemen, yang dikelompokkan berdasarkan pada skala-skala pengukuran yang ada dalam *EUQ*. [19]. Ada enam skala berikut yang termasuk di dalamnya:

Daya Tarik (*Attractiveness*): Ini merujuk pada kesan keseluruhan dari suatu produk dan bagaimana pengalaman pengguna terhadap produk tersebut. Apakah pengguna merasa suka atau tidak suka saat menggunakan atau membeli barang tersebut? Misalnya, ketika seseorang membeli pakaian dengan harga diskon dan ternyata kualitas bahannya tidak baik, hal ini dapat mengurangi minat pembeli untuk

membeli barang tersebut lagi. Sebaliknya, jika pakaian yang dibeli dengan diskon memiliki kualitas yang baik, hal ini akan mendorong pembeli untuk kembali membeli produk tersebut karena produknya berkualitas.

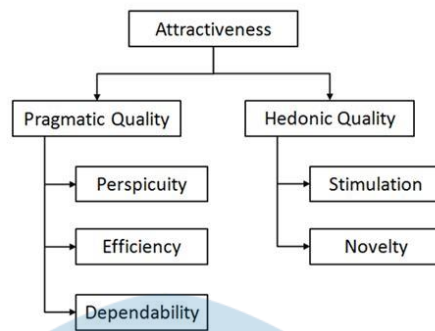
Efisiensi (*Efficiency*) adalah kemampuan produk untuk digunakan dengan cepat dan efisien, sehingga pengguna dapat menyelesaikan tugas tanpa harus mengeluarkan usaha yang besar. Contohnya, apakah penggunaan produk tersebut cepat dan mudah atau lambat dan rumit.

Kejelasan (*Perspiciuity*) adalah tentang sejauh mana produk ini dapat digunakan dan sejauh mana pengguna dapat dengan mudah memahami cara menggunakan produk ini. Sebagai contoh, apakah produk ini mudah dimengerti oleh pengguna atau justru sulit dimengerti.

Ketepatan (*Dependability*) mengacu pada sejauh mana pengguna merasa memiliki kendali atas interaksi dengan produk, serta sejauh mana interaksi tersebut aman dan dapat diprediksi. Ini juga melibatkan sejauh mana pengguna merasa memiliki kendali melalui kontrol yang mereka miliki. Sebagai contoh, apakah interaksi dengan produk dapat diprediksi atau tidak dapat diprediksi, dan apakah produk mendukung penggunaan yang aman atau justru menghambatnya.

Stimulasi (*Stimulation*) mengacu pada sejauh mana pengguna menilai bahwa penggunaan produk tersebut menarik dan menyenangkan. Apakah pengguna ingin terus menggunakan produk tersebut dan seberapa besar keinginan mereka untuk melakukannya?. Contohnya, apakah produk dianggap menguntungkan atau tidak menguntungkan, menarik atau tidak menarik.

Kebaruan (*novelty*) mencakup pertanyaan seperti apakah desain produk inovatif dan kreatif, apakah mampu menarik perhatian pengguna, dan sejauh mana produk tersebut dianggap kreatif atau memiliki unsur-unsur yang baru. Berikut gambar 2.1 yang menampilkan struktur dari skala *UEQ*



Gambar 2. 1 Struktur Skala UEQ

Enam skala *UEQ* dikelompokkan ke dalam tiga aspek: daya tarik (*Attractiveness*), kualitas pragmatis, dan kualitas hedonis. Kualitas pragmatis mengacu pada manfaat yang dirasakan oleh pengguna, seperti efisiensi dan kemudahan penggunaan. Kejelasan, efisiensi dan ketepatan adalah beberapa contoh kualitas pragmatis. Stimulasi dan kebaruan adalah komponen kualitas hedonis. Kuesioner Pengalaman Pengguna, juga dikenal sebagai *UEQ*, digunakan untuk dengan cepat mengetahui seberapa baik pengalaman pengguna dengan suatu produk.