

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Teknologi informasi adalah salah satu instrumen yang sangat penting dimiliki oleh setiap lembaga maupun perseorangan pada era digital ini, hal ini disebabkan karena era digital menyajikan sebuah skema atau proses pengerjaan data yang tidak perlu dilakukan secara tradisional secara perseorangan pada setiap *job desk* seperti dalam pengumpulan, pengiriman, penyimpanan, dan pengelolaan data yang masing – masing memiliki penanggung jawab nya. Kemudian dengan adanya teknologi informasi yang sudah sangat berkembang mengakibatkan banyak bidang pekerjaan dapat di pegang oleh satu orang saja dan tidak perlu melakukan pemindahan lokasi secara fisik. Hal ini lah yang menyebabkan sekarang hampir semua bidang yang ada di Indonesia menggunakan teknologi informasi untuk menaikkan kinerja, salah satu nya adalah bidang keuangan dan perbankan.

Penerapan teknologi informasi pada bidang keuangan dan perbankan atau yang biasa disebut dengan *fintech* (*financial technology*) telah berkembang sangat besar di Indonesia, hal ini ditunjukkan dengan hasil rekap data perusahaan *fintech* yang dikeluarkan OJK (Otoritas Jasa Keuangan) pada periode September 2023 sebesar 101 unit perusahaan[1]. Tetapi jumlah itu turun satu unit penyelenggara jika dibandingkan dengan tahun sebelum nya yaitu 102 unit perusahaan. *Fintech* sendiri terbagi menjadi 4 jenis, yaitu *market aggregator; payment, clearing and settlement; manajemen resiko investasi; dan peer-to-peer (P2P) lending dan crowdfunding*[2] . Kemudian seiring perkembangan teknologi saat ini muncul istilah baru yang ditawarkan dalam ranah *fintech* yaitu *buy now pay later* (BNPL), BNPL adalah sebuah sistem kredit yang sebetulnya memiliki fungsi

sama seperti dengan kredit yang disediakan oleh perbankan konvensional pada umumnya, namun yang membedakan adalah syarat penjaminan dan juga akses penggunaan yang lebih sederhana dibandingkan kredit perbankan konvensional[3]. Salah satu aplikasi pionir BNPL di Indonesia adalah Kredivo, Kredivo merupakan sebuah perusahaan BNPL yang berada dibawah naungan perusahaan *fintech* FinnAcell[4]. Kredivo mulai melakukan ekspansi di Indonesia pada awal tahun 2016 dan sekarang sudah bisa menjadi perusahaan yang masuk dalam kategori *unicorn* pada bulan Oktober tahun 2022 dengan nilai 2,5 miliar USD[5], Kredivo juga menjadi aplikasi dengan pemakai terbanyak ke dua di Indonesia , Pada hasil survei dituliskan bahwa Kredivo menempati posisi kedua aplikasi *fintech lending and pay later adoption* dengan persentase sebesar 43% dan terpaut 3% dari aplikasi *akulaku* yang menempati posisi pertama sebagai *fintech lending and pay later adoption* dengan pengguna terbanyak[6].

Pada tahun 2023 Kredivo kembali mengalami peningkatan pengguna aktif 20% menjadi sebanyak 7 juta pengguna[7], hal ini dirasa menjadi suatu tren yang cukup positif bagi Kredivo yang dari awal tahun 2020 selalu mengalami peningkatan seperti pada tahun sebelumnya yaitu 2022 Kredivo telah mencatat mengalami kenaikan pengguna sebanyak dua kali lipat yang mencapai hampir lima juta yang aktif menggunakan dengan rata – rata pengguna melakukan transaksi sebanyak 25 kali dalam satu tahun[8]. Hal ini tentu mendapatkan banyak mendapat pengaruh dari kebiasaan dan paham pengetahuan mengenai penggunaan *platform fintech* di Indonesia yang tren nya mengalami peningkatan dibandingkan dengan perbankan konvensional[9].

Evaluasi *user experience* menjadi menjadi tolak ukur penting terhadap sebuah aplikasi, pengalaman pengguna mencakup aspek-aspek seperti emosi, preferensi, persepsi, keyakinan, psikologis, respon fisik, perilaku, dan pencapaian yang dirasakan oleh pengguna sebelum, selama, dan setelah penggunaan suatu produk atau

layanan[10]. Oleh karena itu, UX dapat dianggap sebagai gambaran langsung dari faktor-faktor manusia dalam konteks pengembangan produk dan layanan pada platform digital. Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ), UEQ mencakup sejumlah aspek pengalaman pengguna yang luas, seperti kepuasan, kegunaan, stimulasi estetika, daya tarik, dan keaslian. Metode ini dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang berbagai dimensi pengalaman pengguna, Pertanyaan dalam UEQ dirancang dengan struktur yang jelas dan terdefinisi dengan baik, sehingga memudahkan responden untuk memberikan tanggapan yang konsisten[11]. Struktur ini dapat membantu meningkatkan validitas dan reliabilitas data yang diperoleh. Fleksibilitas penggunaan, UEQ dapat diadaptasi untuk berbagai jenis produk atau layanan, termasuk perangkat lunak, situs *web*, *aplikasi mobile*, dan lainnya[12]. Fleksibilitas ini membuat UEQ dapat digunakan dalam berbagai konteks evaluasi pengalaman pengguna, Hasil UEQ juga dapat mudah diinterpretasi karena metode ini menyediakan skor numerik untuk setiap aspek yang dinilai. Interpretasi yang jelas memudahkan pemangku kepentingan dalam memahami area-area yang perlu ditingkatkan atau yang telah berhasil dalam pengembangan produk atau layanan, dan UEQ didasarkan pada prinsip-prinsip psikologis dan model-model teoritis yang kuat, seperti model *Big Five*, yang mendukung validitas konstruksi metodenya[13]. Beberapa kelebihan metode UEQ tersebut yang menguatkan penulis untuk menggunakan metode evaluasi *User experience Questionnaire* pada aplikasi Kredivo.

1.2. Perumusan Masalah

Peningkatan jumlah pengguna yang cukup signifikan pada aplikasi Kredivo menjadi satu fokus utama, dalam peningkatan jumlah pengguna tersebut terdapat banyak faktor pendorong yang menyebabkan kenaikan jumlah pengguna, tetapi apakah peranan *user*

experience dari aplikasi Kredivo memberikan dampak yang cukup besar atau faktor pendukung diluar Kredivo?. Maka penting dilakukan analisis *user experience* terhadap aplikasi Kredivo terhadap pengguna 1 tahun terakhir agar dapat diketahui seberapa besar pengaruh *user experience* dari aplikasi Kredivo.

1.3. **Pertanyaan Penelitian**

Pada penelitian kali ini terdapat beberapa pertanyaan penelitian yang diperoleh dari rumusan masalah, yaitu :

1. Bagaimana hasil analisis *user experience* Kredivo dengan menggunakan *user experience questionnaire*?

1.4. **Tujuan**

Tujuan dari penelitian kali ini merupakan hasil dari pertanyaan penelitian yang dimiliki, yaitu:

1. Menganalisis *user experience* Kredivo dengan menggunakan *user experience questionnaire*

1.5. **Batasan Masalah**

Batasan masalah yang ada diperoleh berdasarkan hasil dari penelitian pada latar belakang, berikut merupakan batasan – batasan yang terdapat pada penelitian kali ini:

1. Penelitian ini dilakukan kepada aplikasi Kredivo
2. Penelitian dilakukan terhadap pengguna Kredivo dalam 1 tahun terakhir

1.6. **Manfaat Penelitian**

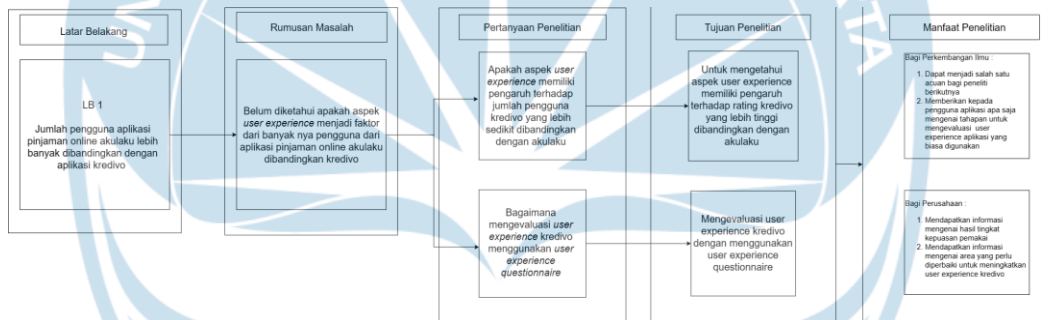
Penelitian ini memiliki beberapa manfaat dan di klasifikasikan menjadi dua jenis yaitu manfaat bagi perkembangan ilmu dan bagi organisasi/perusahaan, berikut merupakan manfaat dari penelitian kali ini:

a. Bagi Perkembangan Ilmu

1. Dapat menjadi salah satu acuan atau bahan belajar bagi peneliti berikutnya

2. Memberikan kepada pengguna aplikasi apa saja mengenai tahapan untuk mengevaluasi *user experience* aplikasi yang biasa digunakan
- b. Bagi organisasi/perusahaan/dll
1. Mendapatkan informasi mengenai hasil tingkat kepuasan pemakai
 2. Mendapatkan informasi mengenai area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan *user experience* Kredivo

1.7. Bagan Keterkaitan



Gambar 1. 1 Bagan Keterkaitan