

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Bab II digunakan untuk menjelaskan teori-teori yang berkaitan dan mendukung penelitian/pembuatan skripsi.

2.1. Studi Sebelumnya

Penulis menggunakan studi – studi sebelumnya yang sudah ada mengenai evaluasi *user experience* dengan metode *user experience questionnaire* sebagai referensi dalam melakukan penelitian “ Evaluasi *User Experience* Kredivo Menggunakan *User Experience Questionnaire*. “Perkembangan teknologi berdampak pada keberadaan *super apps*, seperti Gojek dan Grab, kedua aplikasi ini memberikan dampak terhadap pola hidup masyarakat dengan berbagai macam fitur yang disediakan dalam satu aplikasi[5]. Peneliti melakukan pengukuran pengalaman pengguna menggunakan *user experience questionnaire* dengan variabel, *attractive, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation, dan novelty*. Penulis menggunakan metode deskriptif komparatif dengan pendekatan kuantitatif. Berdasarkan pengukuran menggunakan UEQ diperoleh hasil bahwa aplikasi Gojek lebih unggul dibandingkan dengan aplikasi Grab dalam variabel *perspicuity* dan *novelity*, sementara itu Grab unggul pada variabel *efficiency, dependability, dan stimulation*. Untuk meningkatkan *user experience* pada aplikasi Grab dan Gojek perlu dilakukan peningkatan pada variabel *perspicuity* dan *dependability*. *User experience* merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk mengevaluasi karakteristik dari pengguna. Pertumbuhan teknologi informasi dan komunikasi sangat mendapatkan pengaruh besar dari pengguna[7]. Agar dapat beradaptasi dengan cepat perlu dilakukan pendekatan terhadap *user* agar mendapatkan pengalaman pengguna. *User Experience Questionnaire* adalah salah satu metode yang memiliki pendekatan dengan mengumpulkan tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini melakukan evaluasi terhadap aplikasi Jogjakita yang terdiri dari 26 pertanyaan pada 27 responden yang mencakup aspek kegunaan dan pengalaman pengguna dan data yang diperoleh akan diolah untuk memperoleh mean, varian,

dan simpangan baku. Hasil penelitian menunjukkan aplikasi Jogjakita mendapat nilai impresi yang positif pada aspek daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, dan stimulasi. Pada aspek kebaruan masih memiliki nilai evaluasi normal. Berdasarkan standar *set benchmark*, aspek kebaruan memiliki nilai rata - rata yang lebih rendah dibandingkan aspek lainnya. Saat ini, ada banyak agen perjalanan *online* (OTA) di Indonesia yang menyediakan beragam opsi bagi pelanggan mereka. Sebelum memilih OTA yang akan digunakan, pelanggan umumnya melakukan pengecekan pada setiap *platform* untuk memastikan bahwa mereka menawarkan layanan terbaik[6]. Aplikasi Traveloka menjadi pilihan utama oleh 67,5% dari responden. *Review* di *Google Play Store* menunjukkan bahwa pengguna masih mengalami kebingungan terkait informasi seperti harga dan pembayaran yang benar. Beberapa fitur juga mengalami kendala saat melakukan pemesanan hotel. Pengukuran tingkat pengalaman pengguna produk dilakukan menggunakan Kuesioner Pengalaman Pengguna. Daya tarik, kejelasan, efisiensi, akurasi, stimulasi, dan kebaruan merupakan enam skala UEQ yang digunakan. Seratus pengguna aplikasi dipilih secara acak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap skala secara keseluruhan dinilai sangat baik. Kriteria daya tarik $2,485 \geq 1,750$, kejelasan $2,290 \geq 1,900$, efisiensi $2,448 \geq 1,780$, keandalan $2,338 \geq 1,650$, stimulasi $2,393 \geq 1,550$, dan kebaruan $2,293 \geq 1,400$. Penelitian ini mencapai tujuan atau fitur aplikasi dalam hal desain, sistem, dan layanan. Hasilnya menunjukkan bahwa aplikasi Traveloka dapat meningkatkan kejelasan melalui perbaikan pada fungsi yang sudah ada, sehingga proses pemesanan hotel menjadi lebih mudah dipahami, mudah dipelajari, sederhana, dan jelas. Melakukan penelitian terhadap Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) UAD. LSP UAD memiliki *website* yang menyediakan segala macam informasi bagi mahasiswa mengenai sepuluh skema yang perlu dilakukan oleh calon lulusan UAD, namun LSP UAD belum pernah melakukan uji kepuasan pengguna untuk meningkatkan kembali layanan informasi yang terdapat pada *web*[8]. Penelitian menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ), yang dimana memiliki enam aspek, yaitu efisiensi, daya tarik, ketepatan, kejelasan, kebaruan, dan stimulasi. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari jawaban para responden, LSP UAD memiliki hasil di atas rata - rata untuk aspek kejelasan,

ketepatan, stimulasi, dan kenbaruan. Pada daya tarik dan efisiensi LSP UAD mendapatkan nilai baik. Melakukan penelitian terdapat sistem informasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar (DTMPTSP)[9]. DTMPTSP memiliki sebuah sistem informasi yang bernama pelayanan.denpasarkota.go.id, tetapi sistem informasi ini belum pernah mendapatkan validasi sistem dari pengalaman pengguna atau *user experience*, sehingga belum diketahui apakah sistem informasi ini memiliki kontribusi agar dapat memenuhi kebutuhan dari penggunanya. Metode yang digunakan adalah *User Experience Questionnaire* (UEQ), yang memiliki beberapa skala berupa daya tarik (*attractiveness*), kejelasan (*perspecuity*), efisiensi (*efficiency*), ketepatan (*dependability*), stimulasi (*stimulation*), dan kebaruan (*novelty*). Metode UEQ memiliki 26 jenis pertanyaan yang setiap jenis pertanyaan terdapat skala 1 hingga 7. Berdasarkan hasil penelitian menggunakan *User Experience Questionnaire* pelayanan.denpasarkota.go.id mendapatkan kategori positif. Aspek stimulasi memiliki nilai yang tertinggi dengan skor 1,725 dan aspek kejelasan memiliki nilai yang terendah sebesar 1,617. Hasil diagram *Benchmark* menampilkan kategori *good*, *excellent*, *above average* dimana situs sudah memiliki kegunaan yang baik namun perlu melakukan peningkatan pada aspek kejelasan agar lebih mudah dipahami pengguna. Media *online* terus berkembang, termasuk penggunaan *Single Sign-On* (SSO) di Universitas Diponegoro. SSO ini digunakan untuk *email*, *e-journal*, dan administrasi. Studi awal menunjukkan keluhan mahasiswa terkait fitur dan tampilan *website*, terutama pada menu SIAP[10]. Beberapa masalah melibatkan tampilan tidak rapi, integrasi fitur yang kurang baik, dan sistem input nilai yang tidak teratur. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna, dilakukan identifikasi kekurangan dengan UEQ dan perancangan perbaikan menggunakan Axure. Desain perbaikan diuji untuk memastikan peningkatan dibanding versi aktual SIAP. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa persepsi mahasiswa Teknik Industri angkatan 2017, 2018, 2019, dan 2020 terhadap *website* berada pada penilaian netral, menunjukkan bahwa *website* sudah baik, namun masih perlu perbaikan pada beberapa aspek. Mahasiswa angkatan 2017, 2018, dan 2019 memberikan penilaian positif terhadap kebaruan menu SIAP, sementara mahasiswa

angkatan 2020 memberikan penilaian netral atau cukup baik. Meskipun mahasiswa angkatan 2017, 2018, dan 2019 memberikan penilaian buruk terhadap *benchmark* UEQ, namun aspek kebaruan dinilai baik. Sebaliknya, mahasiswa angkatan 2020 memberikan penilaian buruk pada aspek kebaruan. Keseluruhan, responden menyatakan bahwa skala daya tarik, kejelasan, keandalan, efisiensi, dan stimulasi masih berkategori buruk, sehingga perbaikan diperlukan.



Tabel 2. 1 Tabel Perbandingan Studi Sebelumnya

No	Peneliti	Tahun	Tujuan	Metode	Hasil
1.	Diana Khuntari [14]	2022	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan respon positif dari pengguna Gojek dan Grab menggunakan <i>User Experience Questionnaire</i>	<i>User Experience Questionnaire</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman pengguna aplikasi Gojek dan Grab di D.I Yogyakarta dinilai positif, dengan penilaian tertinggi pada aspek kejelasan dan efisiensi. Uji t-test tidak menunjukkan perbedaan signifikan antara kedua aplikasi untuk semua variabel yang diuji. Meskipun aplikasi Gojek memiliki nilai pengalaman pengguna lebih tinggi pada kejelasan dan kebaruan, sementara aplikasi Grab unggul pada efisiensi, keandalan, dan stimulasi. Ditemukan dua variabel, yaitu kejelasan dan keandalan, yang perlu ditingkatkan dalam pengalaman pengguna keduanya.
2.	Prayoga, dkk [15]	2023	Untuk mengukur tingkat kwalitaas Jogjakita berdasarkan aspek yang terdiri dari <i>usability</i> , kegunaan, kepercayaan, estetika, dan kepuasan pengguna dengan menggunakan metode <i>User experience questionnaire</i>	<i>User Experience Questionnaire</i>	Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah bahwa aspek kejelasan memiliki persentase rata-rata impresi tertinggi, sedangkan aspek kebaruan memiliki nilai terendah di antara aspek lainnya. Data benchmark menunjukkan bahwa aspek kejelasan memiliki nilai tertinggi, sementara aspek kebaruan masih mendapatkan nilai lebih rendah daripada aspek lainnya. Oleh karena itu, pada tingkat Pengalaman Pengguna, daya tarik, kejelasan, dan efisiensi mendapatkan nilai Above Average, sementara ketepatan, stimulasi, dan kebaruan mendapatkan persentase nilai Below Average. Hal ini

					mengindikasikan bahwa perbaikan diperlukan pada skala ketepatan, stimulasi, dan khususnya kebaruan dalam aplikasi Jogjakita, mengingat nilai kebaruan yang paling rendah dibandingkan skala lainnya dalam data benchmark.
3.	Majid, dkk [11]	2023	Untuk mengukur Pengalaman Pengguna (User Experience/UX) dan persepsi pengguna terkait pemesanan hotel pada aplikasi Traveloka.	<i>User Experience Questionnaire</i>	Aplikasi Traveloka mendapat penilaian Pengalaman Pengguna (UX) yang sangat baik secara keseluruhan, dengan nilai rata-rata tinggi pada semua skala, termasuk daya tarik, kejelasan, efisiensi, keandalan, stimulasi, dan kebaruan. Meskipun demikian, ada ruang untuk meningkatkan kejelasan terutama pada tahap pemesanan hotel dan aspek teknis lainnya. Peningkatan kenyamanan dalam memesan hotel juga perlu dilakukan dengan membuatnya lebih mudah dipahami, mudah dipelajari, sederhana, dan jelas. Tujuannya adalah mencapai hasil yang lebih baik dalam menciptakan pengalaman pengguna yang optimal.
4.	Umar, dkk [16]	2020	Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengukur kepuasan pengguna pada LSP UAD .	<i>User Experience Questionnaire</i>	Analisis penggunaan User Experience Questionnaire (UEQ) signifikan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna saat menggunakan sistem. Rata-rata penilaian kejelasan mencapai nilai tinggi, sedangkan kebaruan berada di bawah skala lainnya. Data set benchmark menunjukkan efisiensi mendapatkan nilai tertinggi, tetapi kebaruan mendapat nilai lebih rendah dibandingkan skala lainnya. Secara

					keseluruhan, pada tingkat Pengalaman Pengguna, daya tarik dan efisiensi dinilai baik, sementara kejelasan, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan dinilai di atas rata-rata.
5.	Juniantari, dkk [17]	2020	Menganalisis sistem informasi pelayanan.denpasarkota.go.id milik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Denpasar dengan tujuan mengevaluasi sejauh mana sistem tersebut berkontribusi untuk memenuhi kebutuhan pengguna melalui validasi sistem berdasarkan pengalaman pengguna atau User Experience (UX).	<i>User Experience Questionnaire</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kategori pengukuran User Experience pada DPMPTSP cenderung positif, dengan variabel Stimulasi memiliki nilai tertinggi, 1,725, menunjukkan tingkat motivasi responden dalam menggunakan sistem. Namun, variabel Kejelasan mendapat skor 1,617 dan perlu ditingkatkan dalam desain tampilan untuk memudahkan interaksi pengguna dengan sistem. Diagram Benchmark UEQ menunjukkan kategori Above Average untuk Kejelasan, Good untuk Daya Tarik, Efisiensi, dan Ketepatan, serta Excellent untuk Stimulasi dan Kebaruan. Wawancara dengan pegawai menyimpulkan bahwa mereka menginginkan pengembangan sistem, termasuk penambahan fitur live chat untuk interaksi langsung dengan masyarakat dan video tutorial untuk memandu penggunaan layanan seperti OSS, SIMBG, SiCantik Cloud, SIPON, SIM TTD, E-MAIL, dan SIPOIN. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi rekomendasi perbaikan sistem informasi DPMPTSP pada tahap selanjutnya.
6.	Susanto, dkk [18]	2022	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan	<i>User Experience Questionnaire</i>	Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa persepsi mahasiswa Teknik Industri dari berbagai angkatan terhadap website SIAP berada

		<p>kepuasan pengguna dengan melakukan perbaikan pada website SSO menu SIAP Universitas Diponegoro, yang teridentifikasi melalui analisis kekurangan menggunakan kuesioner User Experience Questionnaire (UEQ), dilanjutkan dengan perancangan perbaikan menggunakan aplikasi Axure, dan diuji ulang untuk menilai apakah desain perbaikan Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan kepuasan pengguna dengan melakukan perbaikan pada website SSO menu SIAP Universitas Diponegoro, yang teridentifikasi melalui</p>	<p>pada penilaian netral, menunjukkan bahwa meskipun sudah cukup baik, masih perlu perbaikan pada beberapa aspek. Meskipun mahasiswa angkatan 2020 memberikan penilaian cukup baik, secara keseluruhan, responden menilai bahwa aspek-atraktifitas, kejelasan, keandalan, efisiensi, dan stimulasi masih berkategori buruk, sehingga perbaikan diperlukan. Hasil perbaikan dari SIAP secara keseluruhan lebih baik daripada versi sebelumnya, terlihat dari peningkatan nilai rata-rata dan mengurangi kecenderungan data negatif, serta mendukung pemilihan sistem yang baik sesuai dengan kebutuhan pengguna.</p>
--	--	---	---

			<p>analisis kekurangan menggunakan kuesioner User Experience Questionnaire (UEQ), dilanjutkan dengan perancangan perbaikan menggunakan aplikasi Axure, dan diuji ulang untuk menilai apakah desain perbaikan tersebut lebih baik daripada versi aktual SIAP.an tersebut lebih baik daripada versi aktual SIAP.</p>		
--	--	--	--	--	--

2.2. Dasar Teori

2.2.1 *Financial Technology*

Financial Technology (fintech) merupakan sebuah inovasi dalam industri keuangan yang menggunakan teknologi guna meningkatkan aktivitas perekonomian atau keuangan[19], hal ini ditunjukkan dengan *Fintech* mengurangi alur dan entitas yang ada dalam industri keuangan tradisional, salah satunya bank konvensional[2]. Inovasi ini dirasa sangat memudahkan masyarakat bertransaksi keuangan dan berbagai produk yang disediakan dengan memperhatikan kebutuhan dan kepuasan pengguna.

2.2.2 *Buy Now Pay Later (BNPL)*

Buy Now, Pay Later (BNPL) adalah bentuk kredit tanpa jaminan yang bersifat singkat yang telah mendapatkan perhatian dalam beberapa tahun terakhir, terutama melalui munculnya perusahaan finansial teknologi (*fintech*). Secara tradisional, konsumen mengakses kredit singkat melalui kartu kredit dan jalur kredit lainnya. Namun, platform BNPL menawarkan alternatif dengan memberikan opsi pembayaran langsung pada saat transaksi di toko-toko[20]. Sistem pembayaran adalah salah satu faktor pendukung pengembangan *e-commerce*. Seperti halnya dengan pengembangan sistem pembayaran yang awalnya dilakukan dengan memberikan uang tunai, kini sudah tersedia dalam berbagai sistem pembayaran *digital*[21]. Berbeda dengan kartu kredit, produk BNPL dapat disetujui tanpa pemeriksaan kredit lengkap dan menawarkan opsi pembiayaan yang fleksibel, syarat yang transparan, jadwal pembayaran yang telah ditentukan, dan biaya bunga yang lebih rendah atau tidak ada. Sementara pinjaman kartu kredit dapat bebas bunga selama satu bulan dan terbatas pada pemegang kartu yang membayar jumlah tagihan sebelumnya secara penuh, pinjaman BNPL biasanya bebas bunga selama hingga tiga bulan[22].

2.2.3 Kredivo

Kredivo merupakan sebuah perusahaan BNPL yang didirikan oleh PT Finance Digital Indonesia dan sudah berdiri sejak tahun 2016 serta telah terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Berbagai macam fitur dan layanan telah tersedia di dalam Kredivo seperti pembelian barang secara online dengan secara kredit dan juga terdapat layanan peminjaman dana[23]. Kredivo juga merupakan salah satu perusahaan BNPL yang memiliki pengguna terbanyak kedua di Indonesia, dengan jumlah sebanyak 10 juta pengguna[4]. Kredivo juga mengklaim bahwa mereka merupakan salah satu perusahaan P2P *Lending* dengan tingkat bunga yang paling rendah di pasar yaitu berada pada angka 0% hingga 2,95%.

2.2.4 *User Experience*

User Experience (UX) menjadi salah satu variabel penting yang perlu di pelajari dan diteliti dalam hubungan antara pengguna dan mesin, karena di dalam UX sendiri terdapat berbagai macam aspek eksperimental yang berhubungan dengan segala macam respon yang berkaitan dengan respon dan perasaan dari pengguna[24]. Pada beberapa penelitian juga mendapatkan bahwa kebanyakan pengguna lebih puas ketika berinteraksi manusia dengan teknologi dibandingkan manusia dengan manusia, hal ini didorong oleh beberapa aspek penunjang yang selalu menjadi fokus seperti peran kegunaan, estetika, dan pengalaman emosional. *User Experience (UX)* juga menjadi faktor yang menentukan suatu teknologi atau layanan dapat diterima oleh pengguna, dikarenakan *User Experience* melibatkan pemahaman, perilaku, kegunaan, dan perasaan pengguna pada saat memakai layanan atau produk[25].

2.2.5 *User Experience Questionnaire (UEQ)*

UEQ merupakan sebuah metode yang digunakan untuk melakukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan pengguna terhadap sebuah layanan yang diciptakan oleh Laugwitz, Schrepp, dan Held pada

tahun 2005. UEQ diciptakan hanya berbasis pada lingkup daerah Jerman saja dikarenakan diciptakan di Jerman, namun sekarang UEQ sudah dapat diakses dengan menggunakan lebih dari 30 bahasa salah satunya termasuk Indonesia[11]. UEQ juga menjadi salah satu metode pengukuran tingkat kepuasan pengguna yang mudah diaplikasikan, efisien, serta akurat jika dibandingkan dengan metode yang lain, dikarenakan UEQ sudah memiliki laman resmi yang didalamnya berisikan alat bantu untuk mengukur perbandingan hasil antar responden yang sudah dikumpulkan sehingga tidak memerlukan waktu yang lama jika dibandingkan dengan metode yang menggunakan metode perhitungan secara manual [10].

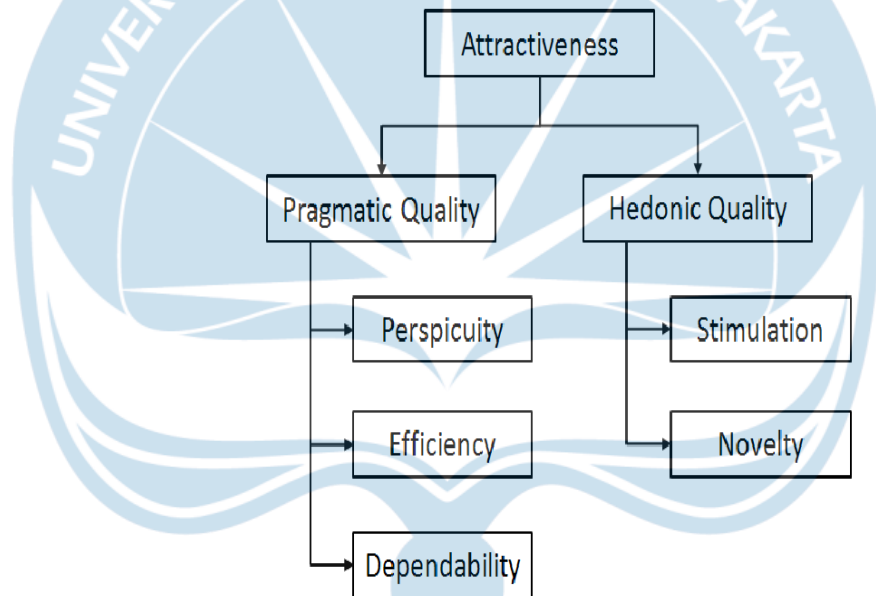
User Experience memiliki 6 aspek yang menjadi skala penilaian dalam melakukan pengukuran, yaitu *Attractiveness*, *efficiency*, *Perspiciuity*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty* (artikel 13)[12]. UEQ nantinya akan memiliki 26 atribut pertanyaan, yang harus bisa mewakili atau mencakup 6 aspek yang ada, berikut merupakan bentuk pertanyaan dari 6 aspek yang ada :

1. *Attractiveness*, apakah pengguna menyukai atau tidak produk yang digunakan?
2. *Perspiciuity*, Apakah pengguna mudah menyesuaikan dan membiasakan diri saat menggunakan produk?
3. *Efficiency*, Apakah pengguna dapat menyelesaikan tugas dengan mudah?
4. *Depentability*, Apakah pengguna memiliki kontrol terhadap interaksi?
5. *Stimutlation*, Apakah produk memotivasi dan menarik pengguna?
6. *Novelty*, Apakah design yang dimiliki kreatif, dan dapat menarik minat pengguna?

Enam skala tersebut dapat dikelompokkan menjadi 3 kelompok besar, yaitu *attractiveness*, *pragmatic quality*, dan *hedonic quality*[26].

Attractiveness menjadi bagian paling utama dalam UEQ karena berkaitan dengan kemurnian dari dimensi persepsi dari pengguna terhadap daya tarik sistem, kemudian *pragmatic quality* adalah aspek yang berisikan persepsi pengguna dan terfokus pada teknis dalam mencapai tujuan akhir dalam design produk secara cepat dan efisien, mudah dipahami dan tidak mengekang. Aspek *hedonic quality* adalah aspek yang berhubungan dengan non - teknis karena menilai kesenangan dan motivasi serta desain yang inovatif[16]

Berikut merupakan diagram dari aspek penilaian pada *User Experience Questionnaire* [10]:



Gambar 2. 1 Struktur UEQ