

**PERBANDINGAN EVALUASI *USER EXPERIENCE* LAYANAN APLIKASI  
SHOPEEPAY DAN GOPAY MENGGUNAKAN METODE *MECUE*  
*QUESTIONNAIRE 2.0***

**SKRIPSI**

**Program Studi Sistem Informasi**

**Jenjang Sarjana**



**Oleh**

**Luki Landara**

**09031282025057**

**JURUSAN SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**APRIL 2024**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**PERBANDINGAN EVALUASI *USER EXPERIENCE* LAYANAN APLIKASI  
SHOPEEPAY DAN GOPAY MENGGUNAKAN METODE *MECUE*  
*QUESTIONNAIRE 2.0***

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian  
studi di Program Studi Sistem Informasi S1


Oleh :

Luki Landara

09031282025057


Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi,

  
Ahmad Rifai, S.T., M.T.  
NIP 197910202010121003

Indralaya, 30 April 2024

Pembimbing I

  
Ken Ditha Tania, M.Kom., Ph.D.  
NIP 198507182012122003

## HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Luki Landara

NIM : 09031282025057

Program Studi : Sistem Informasi (SI)

Judul : Perbandingan Evaluasi *User Experience* Layanan Aplikasi ShopeePAY  
Dan Gopay Menggunakan Metode *Mecue Questionnaire 2.0*

Hasil Pengecekan iThenticate/Turnitin : 6%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan penjiplakan ataupun plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan ataupun plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Indralaya, 30 April 2024



Luki Landara  
NIM 09031282025057

## HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 21 Maret 2024

Nama : Luki Landara

NIM : 09031282025057

Program Studi : Sistem Informasi (S1)

Judul : Perbandingan Evaluasi *User Experience* Layanan Aplikasi ShopeePay dan GoPay Menggunakan Metode *meCUE Questionnaire 2.0*

Komisi Penguji

1. Ketua : Ahmad Rifai, S.T., M.T.

2. Sekretaris : Iin Seprina, S.Kom., M.Kom.

3. Pembimbing : Ken Ditha Tania, M.Kom., Ph.D.


4. Penguji : Allsela Meiriza, M.T.



---



---



---



---

Mengetahui  
Ketua Jurusan



Ahmad Rifai, S.T., M.T.  
NIP 197910202010121003

## HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

*“Pandanglah gundukan-gundukan lumpur maka kau akan menjadi manusia dengan penuh rasa syukur, pandanglah langit yang tinggi maka kau akan menjadi manusia yang tetap rendah hati”*

*– Luki Landara –*

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

- Allah SWT
- Kedua orang tuaku tersayang beserta keluarga besar
- Dosen pembimbing akademik
- Dosen pembimbing dan penguji
- Seluruh dosen dan staff Jurusan Sistem informasi
- Fakultas Ilmu Komputer
- Teman-teman seperjuangan
- Dan Almamaterku tercinta, Universitas Sriwijaya

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul "Perbandingan User Experience Layanan Aplikasi ShopeePay dan GoPay Menggunakan Metode meCUE Questionnaire".

Penyusunan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana di Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya. Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan dorongan dari berbagai pihak yang dengan tulus penulis ucapkan terima kasih, kepada :

1. Allah SWT. Sang Maha Penolong, yang telah memberikan petunjuk, kemudahan serta kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan sangat baik.
2. Diri sendiri yang selalu selalu kuat dalam menghadapi segala hal, kedua orang tuaku tercinta yang selalu memberikan doa dan dukungan tanpa henti, serta dukungan dari keluarga besar yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
3. Bapak Prof. DR. Erwin, S.Si., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya dan Bapak Ahmad Rifai, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Iman Saladin B. Azhar S.Kom., M.MSI. selaku dosen pembimbing akademik yang selalu memberikan dukungan selama masa studi termasuk dalam pengerjaan Tugas Akhir ini.
5. Ibu Ken Ditha Tania, M.Kom., Ph.D., selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah meluangkan waktu dalam membimbing penulis mengerjakan tugas akhir ini sehingga dapat diselesaikan dengan tepat waktu.
6. Dosen Penguji yang telah memberikan bantuan kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
7. Seluruh dosen yang telah memberikan bimbingan dan membagikan ilmunya kepada penulis selama menuntut ilmu di Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya.

8. Seluruh staff dan pegawai Fakultas Ilmu Komputer yang telah membantu dalam segala urusan yang berhubungan dengan Tugas Akhir ini.
9. Anithiya Tata Widhiyanti, S.Kom., Kak Jihan Atori, S.Kom., dan Kak A. Wendi Saputra, S.Kom. yang telah membantu memberikan arahan selama pengerjaan Tugas Akhir ini.
10. Restu Ramadana dan Bagus Ramandika yang selalu sama-sama memberikan dukungan dalam menyelesaikan masa studi di kampus masing-masing.
11. Sahrul dan Beben Ramanda sebagai sahabat yang selalu memberikan dukungan semenjak dari awal perkuliahan.
12. Teman-teman seperjuangan Sistem Informasi angkatan 2020 yang sama-sama berjuang dari awal sampai akhir dalam menyelesaikan masa studi.
13. Serta semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu dalam kelancaran penyelesaian Tugas Akhir ini.

Akhir kata, semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang positif bagi pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi, khususnya dalam bidang *User Experience*. Kami menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kami mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Indralaya, 30 April 2024



Luki Landara

**PERBANDINGAN EVALUASI *USER EXPERIENCE* LAYANAN APLIKASI  
SHOPEEPAY DAN GOPAY MENGGUNAKAN METODE *MECUE*  
*QUESTIONNAIRE 2.0***

Oleh

**LUKI LANDARA**

**09031282025057**

**ABSTRAK**

Saat ini laju perkembangan teknologi informasi sangat pesat dan cepat, termasuk di Indonesia sendiri. Hal itu juga berpengaruh dalam dunia keuangan, yang saat ini dikenal dengan istilah dompet digital. Dengan penerapan dompet digital ini, kehidupan masyarakat menjadi lebih nyaman, di antaranya dapat memesan transportasi, memesan makanan, membayar bahan makanan, dan banyak lagi hanya dengan menggunakan ponsel mereka. Ada banyak dompet digital yang ada di Indonesia, di antaranya populer di telinga masyarakat yaitu ShopeePay dan GoPay. Pengalaman pengguna atau *User Experience* (UX) saat ini dianggap sebagai kunci utama yang menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu produk, yang digunakan sebagian besar produk. Saat ini, pengembang dan perancang berlomba-lomba untuk menciptakan pengalaman pengguna yang positif dan menghindari kesan negatif pengguna bergantung pada kumpulan data yang mewakili opini pengguna terhadap produk. Maka dari itu penelitian ini bermaksud ingin melakukan evaluasi terhadap layanan aplikasi, sekaligus melakukan perbandingan pengalaman pengguna antara kedua layanan aplikasi yang dalam penelitian ini yaitu ShopeePay dan GoPay. Adapun metode yang digunakan adalah *meCUE Questionnaire 2.0*, yang terdiri dari 5 modul dan 10 indikator dengan 34 item pernyataan. Dari penelitian yang telah dilakukan menghasilkan nilai untuk masing-masing layanan aplikasi dalam setiap indikator. ShopeePay mendapatkan nilai tertinggi pada indikator *Usability* yaitu 6.05 dan nilai terendah *Negative Emotions* 2.05. Sedangkan GoPay mendapatkan nilai tertinggi pada indikator *Usability* yaitu 6.04 dan nilai terendah pada indikator *Negative Emotions* yaitu 2.18. Sedangkan untuk *Overall Evaluation* atau nilai keseluruhan ShopeePay mendapatkan nilai 3.8 sedangkan GoPay mendapatkan nilai 4.2.

**Kata Kunci:** Pengalaman Pengguna, Dompet Digital, *meCUE Questionnaire*, ShopeePay, GoPay



# COMPARISON OF USER EXPERIENCE EVALUATION OF SHOPEEPAY AND GOPAY APPLICATION SERVICES USING THE MECUE QUESTIONNAIRE 2.0 METHOD

By

LUKI LANDARA

09031282025057

## ABSTRACT

Currently, the pace of development of information technology is very rapid and fast, including in Indonesia itself. It is also influential in the world of finance, which is currently known as a digital wallet. With the implementation of this digital wallet, people's lives have become more convenient, including being able to order transportation, order food, pay for groceries, and much more just by using their mobile phones. There are many digital wallets in Indonesia, including popular with the public, namely ShopeePay and GoPay. *User experience (UX)* is currently considered the main key that determines the success or failure of a product, which most products use. Today, developers and designers are vying to create a positive user experience and avoid negative user impressions relying on data sets that represent users' opinions of products. Therefore, this study intends to evaluate the application, as well as compare the user experience between the two applications in this study, namely ShopeePay and GoPay. The method used is the *meCUE Questionnaire 2.0*, which consists of 5 modules and 10 indicators with 34 statement items. From the research that has been done produces values for each application in each indicator. ShopeePay gets the highest value on the *Usability* indicator at 6.05 and the lowest value on *Negative Emotions* at 2.05. While GoPay gets the highest value on the *Usability* indicator which is 6.04 and the lowest value on the *Negative Emotions* indicator which is 2.18. As for *Overall Evaluation* or overall value, ShopeePay gets a value of 3.8 while GoPay gets a value of 4.2.

**Keywords:** User Experience, Digital Wallet, meCUE Questionnaire, ShopeePay, GoPay

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Batasan Masalah.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu .....	8
2.2 Dasar Teori .....	12
2.2.1 User Experience .....	12
2.2.2 ShopeePay.....	14
2.2.3 GoPay.....	15

2.2.4	MeCUE Questionnaire .....	16
2.2.5	Lemeshow .....	23
2.2.6	Purposive Sampling .....	23
2.2.7	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....		29
3.1	Tahapan Penelitian.....	29
3.2	Objek Penelitian .....	30
3.3	Jenis Penelitian .....	30
3.4	Studi Literatur.....	30
3.5	Penentuan Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel.....	30
3.5.1	Populasi.....	30
3.5.2	Sampel.....	31
3.5.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	31
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	32
3.7	Pengambilan Data.....	32
3.8	Pengolahan Data.....	33
3.9	Analisis Hasil .....	33
3.10	Rekomendasi Perbaikan .....	33
3.11	Kesimpulan dan Saran.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		35
4.1	Uji Validitas .....	35
4.2	Uji Reliabilitas.....	38
4.3	Hasil dari Analisis Pengalaman Pengguna ShopeePay dan GoPay.....	40
4.3.1	Hasil Analisis Pengalaman Pengguna Module I .....	41

4.3.2	Hasil Analisis Pengalaman Pengguna Module II .....	42
4.3.3	Hasil Analisis Pengalaman Pengguna Module III.....	44
4.3.4	Hasil Analisis Pengalaman Pengguna Module IV .....	45
4.3.5	Hasil Analisis Pengalaman Pengguna Module V .....	46
4.4	Rekomendasi Perbaikan .....	49
4.5	Demografi.....	53
4.5.1	Demografi Jenis Kelamin Responden.....	53
4.5.2	Demografi Umur Responden .....	53
4.5.3	Demografi Domisili Responden.....	54
4.5.4	Demografi Profesi Responden .....	54
4.5.5	Demografi Seberapa Sering Menggunakan Dompot Digital .....	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		57
5.1	Kesimpulan.....	57
5.2	Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA .....		59

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 2. 2 <i>meCUE Questionnaire</i> dalam versi Bahasa Indonesia (Darmawan et al., 2021) .....	18
Tabel 4. 1 Uji Validitas Pernyataan ShopeePay .....	35
Tabel 4. 2 Uji Validitas Pernyataan GoPay .....	36
Tabel 4. 3 Uji Reliabilitas Pernyataan ShopeePay .....	38
Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas Pernyataan GoPay .....	39
Tabel 4. 5 Perbandingan Nilai Pengalaman Pengguna ShopeePay dan GoPay .....	48
Tabel 4. 6 Rekomendasi Perbaikan ShopeePay dan GoPay.....	49

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 The meCUE 2.0 Framework Module .....	17
Gambar 2. 2 Tampilan File Excel meCUE Questionnaire (Input Data Responden)...	21
Gambar 2. 3 Tampilan File Excel meCUE Questionnaire (Participant Statistics).....	21
Gambar 2. 4 Tampilan File Excel meCUE Questionnaire (Product Statistics).....	22
Gambar 2. 5 Tampilan File Excel meCUE Questionnaire (Graphics) .....	22
Gambar 2. 6 Input Data ke Data View .....	24
Gambar 2. 7 Langkah 1 Uji Validitas.....	25
Gambar 2. 8 Langkah 2 Uji Validitas.....	25
Gambar 2. 9 Langkah 3 Uji Validitas.....	26
Gambar 2. 10 Langkah 1 Uji Reliabilitas.....	26
Gambar 2. 11 Langkah 2 Uji Reliabilitas.....	27
Gambar 2. 12 Langkah 3 Uji Reliabilitas.....	27
Gambar 2. 13 Langkah 4 Uji Reliabilitas.....	28
Gambar 2. 14 Langkah 5 Uji Reliabilitas.....	28
Gambar 4. 1 Hasil Analisis Pengalaman Pengguna Module I ShopeePay.....	41
Gambar 4. 2 Hasil Analisis Pengalaman Pengguna Module I GoPay .....	41
Gambar 4. 3 Hasil Analisis Pengalaman Pengguna Module II ShopeePay .....	42
Gambar 4. 4 Hasil Analisis Pengalaman Pengguna Module II GoPay .....	43
Gambar 4. 5 Hasil Analisis Pengalaman Pengguna Module III ShopeePay .....	44
Gambar 4. 6 Hasil Analisis Pengalaman Pengguna Module III GoPay .....	44
Gambar 4. 7 Hasil Analisis Pengalaman Pengguna Module IV ShopeePay.....	45
Gambar 4. 8 Hasil Analisis Pengalaman Pengguna Module IV GoPay.....	46
Gambar 4. 9 Hasil Analisis Pengalaman Pengguna Module V ShopeePay .....	47
Gambar 4. 10 Hasil Analisis Pengalaman Pengguna Module V GoPay .....	47
Gambar 4. 11 Diagram Data Jenis Kelamin.....	53
Gambar 4. 12 Diagram Data Umur .....	54
Gambar 4. 13 Diagram Data Domisili .....	54
Gambar 4. 14 Diagram Data Profesi.....	55
Gambar 4. 15 Diagram Data Seberapa Sering Responden menggunakan ShopeePay	55

Gambar 4. 16 Diagram Data Seberapa Sering Responden menggunakan GoPay ..... 55

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A : Kartu Konsultasi .....	A-1
Lampiran B : Halaman Rekomendasi .....	B-1
Lampiran C : Similarity/Turnitin .....	C-1
Lampiran D : Kuesioner pada Google Form.....	D-1
Lampiran E : Tangkapan Layar Aplikasi.....	E-1
Lampiran F : Uji Validitas dan Reliabilitas.....	F-1
Lampiran G : R Tabel.....	G-1
Lampiran H : Form Perbaikan Ujian Komprehensif.....	H-1
Lampiran I : Keterangan Perubahan Judul Skripsi .....	I-1



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Majunya teknologi informasi terbilang pesat, termasuk di Indonesia sendiri. Dengan adanya teknologi pada hakikatnya memberikan kemudahan bagi manusia (Siregar & Nasution, 2020). Perkembangan teknologi adalah suatu tantangan yang tak terelakkan dalam kehidupan manusia. Perkembangan teknologi perlu dimanfaatkan dengan bijaksana agar dapat menjadi alat yang memungkinkan untuk untuk mengoptimalkan potensi yang kita miliki (Aminullah & Ali, 2020). Dalam perkembangan teknologi informasi dan ilmu pengetahuan, *e-wallet* berkontribusi dalam mendorong kemajuan teknologi yang pesat. Kehidupan masyarakat menjadi lebih nyaman dengan penerapan dompet digital ini. Orang dapat memesan transportasi, memesan makanan, membayar bahan makanan, dan banyak lagi dari ponsel cerdas mereka (I. Kumala & Mutia, 2020). Seiring dengan diminatnya metode pembayaran ini, berbagai macam aplikasi dompet digital telah tersedia di Indonesia, di antaranya adalah ShopeePay dan GoPay yang tentunya tidak asing lagi di kalangan masyarakat.

ShopeePay adalah layanan aplikasi dompet digital yang terintegrasi dalam aplikasi Shopee. Shopee adalah sebuah aplikasi *e-commerce* untuk perangkat seluler yang diperkenalkan pada tahun 2009 di Singapura. Aplikasi ini telah berkembang ke berbagai negara, termasuk Indonesia, Malaysia, Thailand, Vietnam, Filipina, dan Taiwan. Shopee dijalankan oleh SEA Group (sebelumnya dikenal sebagai Garena) yang berbasis di Singapura, perusahaan yang juga dikenal sebagai penerbit game Point Blank (Anthony & Sama, 2021). Di penghujung 2018, Bank Indonesia memberikan lisensi dompet digital kepada Shopee dengan nama ShopeePay. Oleh karena itu, agar bisa menggunakan dompet digital ShopeePay, Anda perlu mengunduh aplikasi Shopee terlebih dahulu. Di aplikasi Shopee, ShopeePay bisa dipergunakan untuk segala macam transaksi. Anda dapat melakukan isi ulang saldo ShopeePay melalui mesin ATM, M-Banking, minimarket seperti Alfamart dan Indomaret, serta beberapa metode lainnya.

ShopeePay telah bekerjasama dengan banyak aplikasi dan pedagang atau penjual lainnya (Mawardani & Dwijayanti, 2021).

Kemudahan dan kenyamanan penggunaan ShopeePay sebagai opsi pembayaran di aplikasi Shopee kemungkinan dapat mendorong seseorang untuk menghabiskan lebih banyak uang, yang erat kaitannya terhadap perilaku konsumen. Perilaku konsumen adalah cara di mana seseorang membeli maupun menggunakan barang ataupun jasa dalam jumlah berlebihan guna memenuhi keinginan mereka tanpa memikirkan secara matang kebutuhan yang sebenarnya. Hal tersebut kemungkinan terjadi karena seseorang sering kali tidak mempertimbangkan apakah mereka sebenarnya memerlukan barang tersebut. Saat ini, masyarakat sering kali membeli produk tidak hanya karena kegunaannya, tetapi juga berdasarkan keinginan untuk merasakan kesenangan dan kepuasan semata (Fikri, 2021).

Menurut data dari SimilarWeb yang dilansir oleh databoks.katadata.co.id, aplikasi Shopee menempati posisi teratas sebagai situs *e-commerce* kategori marketplace dengan jumlah pengunjung terbanyak di Indonesia dari Kuartal I hingga Kuartal II 2023, dengan perbulan mencapai rata-rata 166,9 juta kunjungan. Namun, berada di dalam sebuah aplikasi yang paling diminati di Indonesia tidak membuat ShopeePay juga menjadi yang lebih unggul di antara pesaing-pesaingnya terhadap sesama dompet digital. Berdasarkan informasi yang didapat dari databoks.katadata.co.id, Pada survei yang dilakukan oleh Insight Asia pada September 2022 terhadap 1.300 responden yang berusia 28-55 tahun, 61% dari total responden menggunakan ShopeePay, Jauh tertinggal oleh GoPay, yang merupakan dompet digital terbanyak digunakan di Indonesia, mencapai 71% dari seluruh responden.

Go-Pay merupakan sebuah layanan yang masih terkait dengan Go-Jek yang dibangun oleh Nadiem Makarim tahun 2010, telah berkembang seiring waktu. Pada awalnya, Gojek terkenal sebagai salah satu perusahaan transportasi daring terbesar di Indonesia. Namun, dengan kesuksesan dalam bisnis transportasi, Gojek kemudian memperluas jangkauannya ke bidang *fintech* dengan mengembangkan fitur Go-Pay. Di tahun 2016, Gojek dengan resmi memperkenalkan layanan dompet digital bernama Go-Pay. Setelah memperoleh izin dari Bank Indonesia sebagai penyedia *e-money*, saldo

Go-Pay kini dapat dipergunakan sebagai alat pembayaran di aplikasi Go-Jek, serta di berbagai toko baik online maupun offline yang bermitra dengan aplikasi ojek online ini (Mahendrajaya et al., 2019).

Pengalaman pengguna atau *User Experience* (UX) saat ini dianggap sebagai kunci utama yang menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu produk, yang digunakan sebagian besar produk. Saat ini, pengembang dan perancang berlomba-lomba memberikan pengalaman pengguna positif serta mencegah pengalaman negatif bagi pengguna dengan memanfaatkan kumpulan data yang mencerminkan pandangan pengguna kepada suatu produk (Arianto & Muzakir, 2022). *User Experience* adalah pendapat dan reaksi seseorang ketika menggunakan dan/atau mengharapkan layanan, sistem, atau produk tertentu baik berupa sistem aplikasi *mobile*, aplikasi web, perangkat lunak desktop, dan situs web (Muhammad et al., 2022). Secara umum masyarakat akan cenderung menggunakan suatu aplikasi jika aplikasi tersebut membantu dan memudahkan pekerjaannya (D. C. Kumala et al., 2020). Jika seseorang yakin bahwa sistem aplikasi yang digunakannya dapat meningkatkan kinerja, maka ia cenderung akan menggunakan aplikasi yang sama (Febrilia et al., 2020).

Dari informasi tersebut, penulis ingin membandingkan evaluasi pengalaman pengguna dan menemukan faktor-faktor yang mengakibatkan jumlah pengguna ShopeePay jauh lebih rendah dibandingkan dengan GoPay. Padahal sebelumnya tahun 2020, menurut informasi dari mobitekno.com, Markplus,Inc. salah satu perusahaan riset pemasaran menyatakan bahwa ShopeePay memiliki pangsa pasar terbesar dari pada merk dompet digital lainnya. Hal itu membuat ShopeePay menjadi e-wallet Kesayangan dan e-wallet Recommended pada tahun 2020. Dari informasi tersebut, maka bisa dikatakan bahwa terjadi penurunan terhadap merk *e-wallet* yang padahal tertanam dalam aplikasi *marketplace* dengan pengunjung terbanyak di Indonesia ini. Selain itu, dengan semakin banyaknya perusahaan lain yang menawarkan layanan yang sama yaitu yang berkaitan dengan dompet digital ini, membuat daya saing yang semakin ketat, sehingga setiap perusahaan harus melakukan evaluasi dan mencari tahu apa kelemahan produk mereka dibandingkan dengan produk lain. Dalam hal ini, harus

mempertahankan kedudukan jika berada paling atas dan mengejar ketertinggalan jika berada di posisi bawah.

Pada penelitian ini, penulis melakukan evaluasi pengalaman pengguna dengan metode *meCUE Questionnaire 2.0* yang merupakan versi terbaru dari metode ini. Terdapat perubahan dari versi sebelumnya, di versi ini aspek instrumental dan non-instrumental dipisah menjadi modul yang berbeda sehingga dalam versi terbaru ini terdapat 5 module namun tanpa mengurangi kualitas psikometrik kuesioner, berlaku untuk versi Jerman dan Inggris. Selain perubahan structural, versi ini menekankan sifat logis fenomena dari kuesioner yang lebih eksplisit dari pada sebelumnya. Alih-alih meminta rating fitur produk, instruksi baru secara eksplisit meminta untuk menilai bagaimana fitur ini dialami. Pada modul V, juga terdapat perubahan pada skala jawaban, yaitu dari “*bad*” ke “*good*” menjadi “*as bad*” ke “*as good*” (Minge & Thüning, 2018). Dengan versi terbaru ini, yang menekankan sifat logis fenomena menjadikan versi ini lebih sejalan untuk digunakan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna.

Menyusul dari penelitian tersebut, penelitian oleh (Darmawan et al., 2021) mengatakan kerangka kerja *meCUE* pada awalnya dikembangkan dalam bahasa Jerman, kemudian dalam bahasa Inggris, dan belum ada penelitian yang dilakukan untuk mengembangkan kerangka kerja *meCUE* versi bahasa Indonesia. Dengan begitu, penelitian ini bertujuan untuk menerjemahkan dan mengadaptasi sistem *meCUE 2.0* ke bahasa Indonesia. Validasi dilakukan dengan menggunakan layanan *mobile Smart Regency*. Hasilnya menunjukkan keandalan versi *meCUE 2.0* Indonesia dengan skor *alpha Cronbach* lebih tinggi dari 0,841. Ini memungkinkan praktisi kegunaan menggunakan alat ini untuk evaluasi dan analisis kegunaan.

*MeCUE* adalah alat bantu yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi pengalaman pengguna baik situs web maupun aplikasi (Al Kindy et al., 2019). Belum ada instrumen yang dapat mengevaluasi seluruh komponen secara bersama. Di sisi lain, survei menggunakan skala, format, serta prosedur berbeda harus dipergunakan secara bersamaan supaya memberikan gambaran komprehensif mengenai UX suatu produk. Metode-metode yang berbeda ini rumit bagi peserta tes dan memerlukan usaha lebih

besar, yang diharuskan menentukan tes yang paling tepat serta mengumpulkan data dari skala yang berbeda. Maka dari itu kuesioner baru dikembangkan untuk menjawab permasalahan ini yang membahas semua komponen kunci UX secara terpadu (Pratama et al., 2019). Metode ini dapat diandalkan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna dari satu atau lebih sistem interaktif, membandingkan berbagai macam produk, atau menyelidiki perubahan pengalaman pengembangan selama penggunaan jangka Panjang. *MeCUE Questionnaire* menyediakan perhitungan otomatis dalam *Microsoft Excel*. Hal ini dapat memudahkan untuk membandingkan data pengguna dari dua aplikasi menggunakan penghitungan *meCUE Questionnaire* (Muhammad et al., 2022). Dari berbagai penjelasan tersebut, dikarenakan metode ini dapat digunakan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna suatu website maupun aplikasi, dapat digunakan untuk membandingkan produk yang berbeda, dan dapat digunakan untuk membahas seluruh komponen kunci UX secara terpadu, ditambah perhitungan otomatis telah disediakan dalam bentuk *Excel* yang memudahkan untuk membandingkan data pengguna dari dua aplikasi, maka dalam penelitian ini penulis menggunakan *meCUE Questionnaire* untuk membandingkan dua layanan aplikasi dompet digital yang digunakan sebagai objek dalam penelitian ini, yaitu ShopeePay dan GoPay.

Berdasarkan penjelasan di atas, saat ini penulis berkeinginan untuk mengerjakan Tugas Akhir (TA) yang berjudul “**Perbandingan Evaluasi *User Experience* Layanan Aplikasi ShopeePay dan GoPay Menggunakan Metode *MeCUE Questionnaire 2.0*”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan informasi dari latar belakang yang ada, dapat ditarik kesimpulan poin-poin masalah seperti yang tercantum di bawah ini.

1. Bagaimana hasil dari evaluasi *User Experience* terhadap ShopeePay dan GoPay menggunakan *meCUE questionnaire 2.0* versi Bahasa Indonesia ?
2. Bagaimana hasil perbandingan *User Experience* terhadap ShopeePay dan GoPay menggunakan *meCUE questionnaire 2.0* versi Bahasa Indonesia ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Dilakukannya penelitian ini, yaitu dengan tujuan sebagaimana yang disebutkan sebagai berikut.

1. Untuk mendapatkan informasi dari hasil evaluasi *User Experience* antara ShopeePay dan GoPay dengan menggunakan *meCUE questionnaire 2.0* versi Bahasa Indonesia
2. Untuk mendapatkan hasil perbandingan *User Experience* antara ShopeePay dan GoPay dengan menggunakan *meCUE questionnaire 2.0* versi Bahasa Indonesia.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat berdasarkan penelitian yang dilakukan seperti yang tertera di bawah ini.

1. Manfaat bagi peneliti

Dengan adanya penelitian yang dilakukan ini, supaya bisa menerapkan ilmu yang didapatkan di masa perkuliahan serta meningkatkan pemahaman tentang cara menganalisis pengalaman pengguna serta membandingkan kedua layanan aplikasi menggunakan metode *meCUE questionnaire 2.0*.

2. Manfaat bagi universitas

Dengan adanya penelitian ini, supaya bisa mengetahui sejauh mana mahasiswa dapat menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama masa kuliah.

3. Manfaat bagi instansi

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat mengidentifikasi kelemahan yang dimiliki oleh ShopeePay dan GoPay, sehingga bisa memberi rekomendasi mengenai aspek yang memerlukan peningkatan atau perbaikan supaya bisa memenuhi kepuasan pengguna di waktu mendatang.

### 1.5 Batasan Masalah

Untuk memastikan penelitian terfokus dan terarah, telah ditetapkan poin-poin yang menjadi batasan masalah sebagaimana di bawah ini.

1. Analisis *User Experience* ini menggunakan *meCUE questionnaire 2.0* versi Bahasa Indonesia.
2. *MeCUE Questionnaire* yang digunakan adalah *meCUE questionnaire 2.0* versi 5 modul yang terdiri dari persepsi kualitas produk instrumental, persepsi kualitas produk non-instrumental, emosi pengguna, konsekuensi, dan mengenai penilaian totalitas atas produk.
3. Kriteria responden yang dibutuhkan yaitu pengguna atau *user* dari dompet digital yang sudah pernah menggunakan ShopeePay dan GoPay dengan usia minimal 18 tahun serta berdomisili di Indonesia.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al Kindy, W., Rokhmawati, R. I., & Putra, W. H. N. (2019). Analisis Perbandingan Pengalaman Pengguna Aplikasi Snapchat dan Aplikasi Instagram menggunakan User Persona dan Kuesioner Mecue. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(9), 8582–8589.
- Aminullah, M., & Ali, M. (2020). Konsep Pengembangan Diri Dalam Menghadapi Perkembangan Teknologi Komunikasi Era 4.0. *KOMUNIKE: Jurnal Komunikasi Penyiaran Islam*, 12(1), 1–23.
- Angelina, A., & Hardiyanti, D. Y. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Customer Satisfication Index Menggunakan Metode E-Service Quality (Studi Kasus: Pengguna Aplikasi. *JUSTIN (Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi)*, 11(2), 301–308.
- Angelina, A., Hardiyanti, D. Y., & Lestarini, D. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Customer Satisfication Index Menggunakan Metode E-Service Quality (Studi Kasus : Pengguna Aplikasi Pegipegi). *Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi (JustIN)*, 11(2), 301–308. <https://doi.org/10.26418/justin.v11i2.56836>
- Annisa, F. D. N., Jaya, J. N. U., & Surmiati, S. (2022). Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi E-Wallet OVO dan GOPAY Dengan Metode User Experience Questionnaire. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(3), 242–251.
- Anthony, L., & Sama, H. (2021). Studi Kualitatif Mengenai Faktor Penerimaan Aplikasi E-Commerce Shopee Dan Fintech Shopeepay Bagi Masyarakat Senior. *CoMBInES-Conference on Management, Business, Innovation, Education and Social Sciences*, 1(1), 678–686.
- Ardista, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Langit Membiru Wisata Bogor. *Jurnal Parameter*, 6(1), 38–49.



- Arianto, A., & Muzakir, A. (2022). Evaluasi User Experience Dengan Mengadaptasi Mecue Questionnaire Pada Aplikasi Dana Dan Ovo Payment. *Bina Darma Conference on Computer Science (BDCCS)*, 4(2), 497–505.
- Arsi, A., & Herianto, H. (2021). *Langkah-langkah Uji Validitas Dan Realibilitas Instrumen Dengan Menggunakan SPSS*.
- Asrulla, A., Risnita, R., Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 26320–26332.
- Cahnia, Z. A., Darubekti, N., & Samosir, F. T. (2021). Pemanfaatan Mendeley Sebagai Manajemen Referensi pada Penulisan Skripsi Mahasiswa Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi Universitas Bengkulu. *Palimpsest: Journal of Information and Library Science*, 12(1), 48–54.
- Darmawan, A. K., Setyawan, M. B., Cobantoro, A. F., Masykur, F., Komarudin, A., & al Wajieh, M. W. (2021). Adaptation of the meCUE 2.0 Version for User Experience (UX) Measurement Approach into Indonesian Context. *2021 Sixth International Conference on Informatics and Computing (ICIC)*, 1–6.
- Febrilia, I., Pratiwi, S. P., & Djatikusumo, I. (2020). Minat Penggunaan Cashless Payment System–Dompot Digital Pada Mahasiswa Di Fe Unj. *JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 11(1), 1–19.
- Fikri, A. (2021). Pengaruh Penggunaan Shopeepay sebagai dompet digital terhadap perilaku konsumtif mahasiswa FEB USU. *Komunika*, 17(2).
- Hanif, R. (2022). Menentukan Loyalitas Pengguna Shopeepay Berdasarkan User Experience dan Kepercayaan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia*, 16(1), 164–172.
- Himawan, H., & Yanu F, M. (2020). *Interface User Experience*. Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat UPN Veteran Yogyakarta.

- Isadora, F. R., Hanggara, B. T., & Mursityo, Y. T. (2021). Perancangan User Experience Pada Aplikasi Mobile Homecare Rumah Sakit Semen Gresik Menggunakan Metode Design Thinking. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (JTIK)*, 8(5).
- Janna, N. M., & Herianto, H. (2021). *Konsep uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan SPSS*.
- Kumala, D. C., Pranata, J. W., & Thio, S. (2020). Pengaruh perceived usefulness, perceived ease of use, trust, dan security terhadap minat penggunaan gopay pada generasi x di surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 6(1), 19–29.
- Kumala, I., & Mutia, I. (2020). Pemanfaatan Aplikasi Dompot Digital Terhadap Transaksi Retail Mahasiswa. *Semnas Ristek (Seminar Nasional Riset Dan Inovasi Teknologi)*, 4(1).
- Mahendrajaya, R., Buntoro, G. A., & Setyawan, M. B. (2019). Analisis Sentimen Pengguna Gopay Menggunakan Metode Lexicon Based Dan Support Vector Machine. *KOMPUTEK*, 3(2), 52–63.
- Mawardani, F., & Dwijayanti, R. (2021). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Promosi Cashback Terhadap Minat Mahasiswa Dalam Menggunakan Dompot Digital Shopeepay Pada Aplikasi Shopee. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 9(3), 1455–1463.
- Minge, M., & Thüring, M. (2018). The meCUE questionnaire (2.0): Meeting five basic requirements for lean and standardized UX assessment. *Design, User Experience, and Usability: Theory and Practice: 7th International Conference, DUXU 2018, Held as Part of HCI International 2018, Las Vegas, NV, USA, July 15-20, 2018, Proceedings, Part I* 7, 451–469.
- Minge, M., Thüring, M., Wagner, I., & Kuhr, C. V. (2017). The meCUE questionnaire: a modular tool for measuring user experience. *Advances in Ergonomics Modeling*,

*Usability & Special Populations: Proceedings of the AHFE 2016 International Conference on Ergonomics Modeling, Usability & Special Populations, July 27-31, 2016, Walt Disney World®, Florida, USA, 115–128.*

- Muhammad, A., Hanggara, B. T., & Az-Zahra, H. M. (2022). Analisis Perbandingan Pengalaman Pengguna Aplikasi Whatsapp dan Telegram menggunakan Kuesioner Mecue. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 6(1), 129–133.
- Nasution, H. R., & Muzakir, A. (2021). Evaluasi User Experience Dengan Mengadaptasi Mecue Questionnaire Pada Website Pt Hindoli Mill Sungai Lilin. *Bina Darma Conference on Computer Science (BDCCS)*, 3(1), 131–138.
- Pratama, R. A. P., Az-Zahra, H. M., & Wijoyo, S. H. (2019). Evaluasi User Experience Menggunakan meCUE Questionnaire (Studi Kasus Pada Aplikasi Traveloka Dan Pegipegi). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(3), 2335–2343.
- Siregar, L. Y., & Nasution, M. I. P. (2020). Perkembangan teknologi informasi terhadap peningkatan bisnis online. *HIRARKI: Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 71–75.