

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi banyak memberikan kemudahan bagi dunia usaha. Pasar modal merupakan tempat investasi yang sudah tidak asing lagi bagi setiap orang di Indonesia maupun di luar negeri. Investasi merupakan salah satu alat pembangunan yang dibutuhkan suatu negara termasuk Indonesia, untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya. Tuntutan kebutuhan finansial yang meningkat dari waktu ke waktu memaksa orang memutar otak untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Sehingga, cara paling bijak untuk memastikan keamanan finansial di masa depan adalah dengan cara berinvestasi.

Bareksa merupakan marketplace keuangan dan investasi komprehensif pertama di Indonesia yang memiliki izin resmi penyaluran dana OJK sejak tahun 2016. Selain menjual reksa dana, Bareksa juga menjadi distributor yang dipercaya Kementerian Keuangan RI untuk menjual obligasi negara ritel (SBN) secara online. Bareksa juga menawarkan transaksi jual beli emas secara online. Dalam rangka memberikan edukasi kepada masyarakat umum, Bareksa menyediakan berbagai layanan informasi seperti informasi pasar, konten, riset, analisis berita dan lain-lain. Bareksa tersedia sebagai aplikasi yang dapat diunduh dari Play Store dan App Store[1]. Pengguna Bareksa saat ini terus meningkat, terbukti dengan total unduhan aplikasi yang mencapai satu juta unduhan [2].

Berdasarkan penelitian sebelumnya dari Aluisius Dwiki Adhi Putra dan Safitri Juanita ini menjelaskan bahwa di aplikasi bareksa opini yang didapatkan untuk setiap kelas negatif yaitu kurangnya pilihan pembayaran yang tersedia, sulitnya dalam melakukan registrasi terutama dalam verifikasi akun yang memakan cukup banyak waktu dan ketidak bermanfaat aplikasi setelah di update ke versi yang baru [3]. Dari keluhan-keluhan tersebut dapat mempengaruhi pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi bareksa. Untuk mengetahui apakah suatu produk telah menjalankan fungsinya dengan baik maka dibutuhkan metode pengalaman pengguna. Yang mana pengalaman pengguna itu adalah respon dari

pengguna yang mencerminkan reaksi setelah pengguna menggunakan produk [4]. Untuk menciptakan suatu produk atau layanan yang baik, sangatlah penting untuk memastikan bahwa produk dan layanan tersebut menciptakan pengalaman pengguna yang baik [5].

Pada permasalahan yang telah dijabarkan tersebut termasuk pada *user experience* aplikasi Bareksa. *User experience* menjelaskan perasaan pengguna saat menggunakan produk atau system [6]. Dampak dari kesalahan pada sistem aplikasi bareksa yang membuat pengguna merasa tidak nyaman serta ketidak bermanfaat setelah di update menimbulkan penilaian negatif. Evaluasi pengalaman pengguna jangka panjang ini dipilih karena ingin mengetahui bagaimana hubungan pengalaman pengguna dengan layanan dari awal menggunakan sampai menjadi bagian yang sering digunakan. Maka dari itu, perlu adanya evaluasi untuk mengidentifikasi masalah yang ditemukan untuk mengetahui apa saja yang terdapat dalam aplikasi, serta melakukan pengukuran untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Bareksa.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna serta untuk mengetahui level *user experience* menurut persepsi pengguna aplikasi bareksa. Pengalaman pengguna mengacu pada persepsi pengguna dan tanggapan pengguna dalam berinteraksi dengan sistem atau produk [4]. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode UX Curve untuk mengevaluasi pengalaman pengguna dalam jangka panjang dan User Experience Questionnaire (UEQ) yang merupakan kuesioner respon pengguna untuk mengutarakan perasaan, kesan, dan sikap ketika berinteraksi dengan suatu produk.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, dapat disajikan rumusan masalah yaitu: "Bagaimana hasil analisis pengalaman pengguna aplikasi bareksa dengan menggunakan UX Curve dan User Experience Questionnaire (UEQ)?"

### 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dipaparkan agar pembahasan tidak keluar topik, mengingat masalah yang diteliti cukup luas, maka penulis memberi batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan pada aplikasi Bareksa Mobile.
2. Penelitian ini hanya untuk mengetahui pengalaman pengguna dan tingkat kepuasan pengguna saja, tidak membahas tentang rekomendasi untuk perbaikan atau aspek lainnya.
3. Kriteria responden yang terlibat sudah menggunakan aplikasi Bareksa Mobile minimal 3 bulan.
4. Banyak responden yang terlibat dalam penelitian ini yaitu sebanyak 20 responden.
5. UX Curve adalah metode yang menggunakan pembentukan kurva sehingga nantinya akan terbentuk sebuah kurva improving, deteriorating, dan stable.
6. Alasan yang diberikan responden kemudian akan dikelompokkan menjadi dua yaitu pragmatis dan hedonis.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai oleh peneliti dalam penelitiannya adalah mengetahui hasil analisis faktor-faktor yang mempengaruhi pengalaman pengguna dan mempertahankan tingkat pengembangan terhadap aspek pelayanan yang dimuat dalam aplikasi.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk membantu memberikan pemahaman tentang pentingnya pengalaman pengguna terhadap aplikasi bareksa. Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

### 1) Bagi peneliti

- a. Penelitian ini diharapkan peneliti mampu mengimplementasikan ilmu yang didapat selama masa perkuliahan.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat membantu peneliti untuk meningkatkan keterampilan dalam meneliti dan membantu untuk memahami bagaimana studi analisis yang tepat.
- c. Penelitian ini diharapkan peneliti dapat menambah wawasan dan pengetahuan baru tentang cara pengguna menggunakan aplikasi Bareksa sebagai platform investasi dan bagaimana pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi.

### 2) Bagi Universitas

- a. Penelitian ini dapat membantu untuk meningkatkan pemahaman tentang industri investasi dan bagaimana aplikasi investasi seperti Bareksa bisa memainkan peran penting dalam mempermudah akses bagi masyarakat untuk berinvestasi.
- b. Penelitian ini diharapkan mampu menambah kontribusi ilmu pengetahuan dalam bidang investasi dan pengalaman pengguna, untuk mengembangkan solusi dan metodologi penelitian yang lebih baik.
- c. Penelitian ini dapat menjadi sumber referensi bagi akademis dengan hasil yang didapatkan dari penelitian ini mampu memberikan wawasan baru lagi bagi pengembangan riset selanjutnya.

### 3) Bagi Instansi

- a. Penelitian ini dapat membantu untuk mengetahui tingkat kepuasan pengalaman pengguna terhadap aplikasi bareksa termasuk pada fitur-fitur yang diterima baik dan mana yang perlu ditingkatkan.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang dapat digunakan untuk memberikan masukan dan rekomendasi bagi pengembang produk yang lebih baik lagi sesuai dengan kebutuhan pengguna. Selain itu, dapat meningkat kualitas produk dan layanan aplikasi bareksa untuk memastikan bahwa pengguna merasa puas

dan terlayani dengan baik.

4) Bagi Mahasiswa

- a. Penelitian ini dapat membantu mahasiswa untuk memahami pentingnya pengalaman pengguna dalam pengembangan produk dan aplikasi, serta membantu untuk mempersiapkan menghadapi tantangan di dunia kerja.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi sebagai bahan bacaan bagi mahasiswa yang sedang menyelesaikan tugas akhir atau membuat karya tulis lainnya.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan penelitian ini disusun secara sistematis yang terdiri dari beberapa bab yang saling berhubungan dengan yang lainnya. Berikut adalah ringkasan isi dari penulisan penelitian ini :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab I merupakan gambaran topik penelitian yang ingin disajikan sehingga pada bab ini berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi tinjauan pustaka yang membahas penelitian terdahulu yang menjadi acuan penelitian serta dasar-dasar teori yang relevan dengan penelitian yang akan dibahas.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini membahas tentang metode penelitian yang terdiri dari tahapan atau langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini agar terstruktur dan terarah.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi analisis hasil dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan pada bab sebelumnya.

## **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan yang akan menjawab hasil dari penelitian yang telah dilakukan dan saran sebagai pertimbangan untuk penelitian selanjutnya.

