

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan ekonomi digital di Indonesia tumbuh secara pesat pada lima tahun terakhir ini. Berdasarkan laporan bersama Google, Temasek, dan Bain & Company (“The 6<sup>th</sup> Indonesia *Fintech Summit & Expo* (IFSE)”2024) pertumbuhan ekonomi digital Indonesia telah mencapai sekitar 90 miliar *USD* atau hampir 40% dari total ekonomi digital ASEAN. Angka ini bahkan diperkirakan akan melebihi angka 130 miliar *USD* pada tahun 2025. Pertumbuhan ini membawa dampak yang signifikan pada cara masyarakat melakukan transaksi, yang dibuktikan dengan berkembangnya fenomena *cashless society*. *Cashless society* adalah suatu sistem ekonomi di mana transaksi keuangan dilakukan tanpa menggunakan uang tunai, melainkan melalui pembayaran elektronik seperti bank digital dan dompet digital. Fenomena ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin beralih dari sistem keuangan tradisional ke sistem keuangan digital bukan hanya tentang ketersediaan teknologi, tetapi juga tentang perubahan perilaku lintas generasi dalam mengadopsi sistem pembayaran baru, *cashless society* di Indonesia ditandai dengan meningkatnya penggunaan mata uang digital dalam berbagai transaksi sehari-hari, seperti pembayaran barang, transportasi, dan bahkan transaksi bersama. (Adiani *et al.*, 2021). Pandemi Covid-19 menjadi katalis utama dalam percepatan adopsi *cashless society* dalam masyarakat. Karena memiliki tingkat literasi digital yang tinggi dan keinginan kuat untuk menggunakan teknologi untuk transaksi yang

efisien dan praktis, Generasi Z dianggap sebagai kelompok yang paling mudah beradaptasi dalam hal penggunaan perangkat digital.



**Gambar 1.1** *Cashless Payment Usage by Generation 2025*

Sumber: *Statista*, 2025

Gambar 1.1 menjelaskan grafik prevalensi penggunaan pembayaran non tunai di antara beberapa generasi. Generasi Z (78%) memiliki tingkat penggunaan pembayaran non-tunai yang tinggi, menunjukkan adaptasi yang kuat terhadap teknologi dan inovasi dalam metode pembayaran. Selain itu, *millennials* (74%) memiliki tingkat adopsi yang tinggi, meskipun sedikit lebih rendah daripada Generasi Z. Penggunaan metode pembayaran non-tunai oleh Generasi X (66%) cukup signifikan, meskipun lebih rendah daripada Generasi Z dan *Millennials*. *Baby Boomers* (44%) memiliki tingkat adopsi terendah, tetapi mereka juga menunjukkan penggunaan pembayaran non-tunai yang signifikan. Grafik ini menggambarkan bagaimana generasi muda, khususnya Generasi Z, mengadopsi metode pembayaran digital lebih cepat daripada generasi yang lebih tua (Permana & Apriani, 2025).

Menunjukkan bahwa masa pandemi telah meningkatkan transaksi pembelian barang dan jasa secara *online* sebagai upaya pemenuhan kebutuhan ekonomi, serta mendorong penggunaan metode pembayaran digital seperti *e-wallet*. *E-wallet* merupakan metode pembayaran paling populer terutama pada kalangan usia muda yang mengutamakan transaksi cepat dan praktis. Sebagai generasi pertama penduduk asli digital yang terdampak oleh kemajuan teknologi internet dan ponsel pintar. Sebagai generasi yang terbiasa dengan akses informasi instan, Generasi Z memiliki standar dan ekspektasi yang sangat tinggi tentang fungsionalitas, kemudahan penggunaan, dan kemudahan navigasi aplikasi.

Adapun pengertian karakteristik Generasi Z yang dikemukakan oleh Vinkóczy *et al.*, 2024 sebagai berikut:

*"Generation Z can be classified as 'Tech Titans', playing a central role in the evolution of Fintech"*

Generasi Z dapat diklasifikasikan sebagai "*Tech Titans*" atau raksasa teknologi dengan peran sentral dalam evolusi *Fintech* (Vinkóczy *et al.*, 2024) yang menunjukkan bahwa kelompok ini memiliki pengaruh besar terhadap adopsi teknologi keuangan. Mereka sangat kritis terhadap Pengalaman Pengguna (*UX*) dan kualitas interaksi digital bagi mereka, teknologi bukanlah alat bantu, melainkan bagian dari identitas dan cara hidup mereka yang harus memberikan pengalaman dan efisiensi terbaik dalam setiap penggunaan. Karakteristik tersebut menjadi semakin signifikan jika dibandingkan dengan perilaku sosial Generasi Z, khususnya di Bandung, yang dikenal dengan budaya komunal dan gaya hidup perkotaan nya. Aktivitas seperti berkumpul atau *hangout*, *hangout* adalah aktivitas sosial yang

dilakukan oleh sekelompok individu dengan menghabiskan waktu bersama di tempat tertentu untuk berinteraksi, membangun hubungan, atau sekadar bersantai, yang saat ini banyak terintegrasi dengan gaya hidup digital dan konsumsi layanan di ruang publik, seperti kedai kopi, telah menjadi norma sosial yang menarik bagi Generasi Z di Bandung (Himmati & Kusuma, 2025).

**Tabel 1. 1 Aplikasi Dompot Digital Terbaik di Indonesia 2025**

Peringkat	Nama Aplikasi E-Wallet
1	<i>GoPay</i>
2	Dana
3	<i>OVO</i>
4	<i>ShopeePay</i>
5	<i>LinkAja!</i>
6	<i>I.Saku</i>
7	OCTO Mobile
8	DOKU
9	Sakuku
10	<i>JakOneMobile</i>

Grafik ini mengilustrasikan Tabel 1.1 Aplikasi *E-Wallet* Terbaik di Indonesia pada Tahun 2025, yang menunjukkan pertumbuhan aplikasi dompet digital berdasarkan penggunaan atau popularitas. Menurut tabel tersebut, *GoPay* memiliki persentase tertinggi diikuti oleh DANA dan *OVO* yang menunjukkan bahwa *GoPay* merupakan *e-wallet* yang paling banyak digunakan. Selanjutnya, *ShopeePay*, *LinkAja*. Aplikasi seperti *I.Saku*, OCTO Mobile, DOKU, Sakuku, dan *JakOneMobile* memiliki persentase penggunaan yang relatif rendah. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun banyak dompet digital tersedia di Indonesia, sebagian besar pengguna hanya menggunakan beberapa aplikasi utama. Secara keseluruhan, tabel ini menunjukkan dominasi *GoPay*, DANA, dan *OVO* di pasar

dompet digital Indonesia pada tahun 2025, menjadikannya topik penelitian yang relevan untuk bidang *Fintech* dan kegunaan.

Fenomena sosial ini seringkali menghasilkan transaksi pembayaran kolektif, menjadikan fitur *Split Bill* pada aplikasi *GoPay* sebagai solusi yang sangat praktis dan bermanfaat. Bagi Generasi Z, fitur ini bukan hanya tentang membuat mereka merasa nyaman tetapi juga tentang meningkatkan efisiensi mereka dalam interaksi sosial. Mengingat sifat mereka yang kritis terhadap kualitas digital, sebuah fitur yang menghadirkan kegunaan (*Usability*) yang baik pasti akan berdampak pada tingkat kepuasan mereka. Karena itu, memahami persepsi Generasi Z tentang kegunaan *Split Bill* di Bandung sangat penting untuk memastikan apakah inovasi tersebut telah meningkatkan ekspektasi generasi yang saat ini mendominasi penggunaan layanan *Fintech*. Mengingat Generasi Z kini mendominasi penggunaan layanan *Fintech*, khususnya layanan digital seperti *GoPay* memahami persepsi mereka tentang kegunaan *Split Bill* sangatlah penting. Diharapkan studi ini yang berfokus pada Generasi Z di Bandung dapat menunjukkan apakah fitur tersebut telah memenuhi kebutuhan, dalam konteks transaksi kolektif. Mereka cenderung kritis dalam menilai pengalaman pengguna (*user experience*) dan kegunaan (*Usability*) suatu fitur, sehingga apabila sebuah fitur tidak memenuhi ekspektasi tersebut tingkat kepuasan pengguna dapat menurun. Hal ini menunjukkan bahwa Generasi Z tidak hanya pengguna aktif, tetapi juga kelompok yang paling kritis dalam menilai *Usability* aplikasi digital. Dengan demikian, meneliti *Usability* fitur *Split Bill* pada Gen Z akan menghasilkan temuan yang akurat dan relevan dengan perkembangan perilaku pengguna *Fintech* saat ini (Sari *et al.*, 2023)



**Gambar 1. 2 Langkah 1 Penggunaan *Split Bill* Tampilan Menu Fitur *Split Bill* pada Aplikasi GoPay**

Sumber: GoPay Indonesia, 2024

Gambar 1.2 menampilkan tampilan antarmuka fitur *Split Bill* pada aplikasi GoPay yang digunakan untuk membantu pengguna membagi tagihan atau pembayaran secara otomatis kepada beberapa orang. Pada bagian atas tampilan terdapat tulisan “Pilih menu *Split Bill*” yang menunjukkan langkah awal dalam penggunaan fitur tersebut. Pada tampilan aplikasi terlihat ikon khusus *Split Bill* yang berada pada bagian menu layanan GoPay. Keberadaan ikon dan tampilan menu yang sederhana menunjukkan bahwa aplikasi dirancang dengan konsep *Usability* atau kemudahan penggunaan agar pengguna dapat memahami fungsi fitur dengan cepat. Desain antarmuka yang jelas, ukuran ikon yang mudah dikenali, serta navigasi yang sederhana menjadi bagian penting dalam meningkatkan pengalaman pengguna saat menggunakan aplikasi *fintech*



**Gambar 1. 3 Langkah 2 Penggunaan Fitur *Split Bill* Memilih Perhitungan Otomatis Menggunakan Struk pada Aplikasi GoPay**

Sumber: GoPay Indonesia, 2024

Gambar 1.3 menampilkan tahapan kedua dalam penggunaan fitur *Split Bill* pada aplikasi GoPay, yaitu memilih metode perhitungan otomatis menggunakan struk pembayaran. Pada tampilan aplikasi terlihat adanya menu “Hitung otomatis pakai struk” yang dilengkapi dengan penjelasan bahwa pengguna dapat memfoto struk atau mengambil gambar dari galeri untuk membantu proses perhitungan. Hal tersebut menunjukkan bahwa aplikasi GoPay telah memanfaatkan teknologi digital dan otomatisasi sistem untuk meningkatkan efektivitas penggunaan fitur *Split Bill*. Dengan adanya fitur ini, pengguna tidak perlu lagi melakukan perhitungan manual yang berpotensi menimbulkan kesalahan dalam pembagian tagihan.



**Gambar 1. 4 Langkah 3 Penggunaan Fitur *Split Bill* Proses Pemindaian Struk pada Aplikasi GoPay**

Sumber: GoPay Indonesia, 2024

Gambar 1.4 menampilkan proses pemindaian struk pembayaran pada fitur *Split Bill* di aplikasi GoPay. Setelah pengguna mengambil atau mengunggah foto struk sistem akan membaca informasi transaksi secara otomatis. Pada bagian atas tampilan terdapat tulisan “dan tunggu beberapa saat” yang menunjukkan bahwa pengguna hanya perlu menunggu hingga proses pembacaan struk selesai dilakukan oleh sistem aplikasi. Proses pemindaian struk ini membantu pengguna dalam melakukan pembagian tagihan dengan lebih cepat dan praktis tanpa perlu menghitung secara manual. Tampilan aplikasi yang sederhana dan mudah dipahami juga menunjukkan adanya penerapan *Usability* atau kemudahan penggunaan pada aplikasi GoPay sehingga dapat memberikan kenyamanan bagi pengguna saat melakukan transaksi digital.

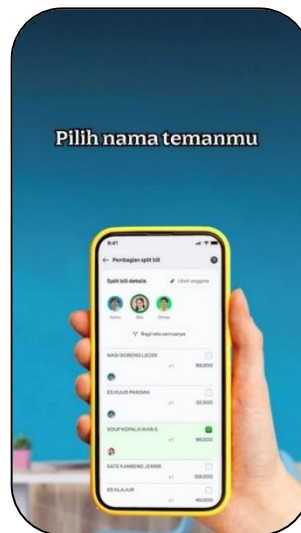




**Gambar 1. 6 Langkah 5 Penggunaan Fitur *Split Bill* Memilih Teman untuk Pembagian Tagihan pada Aplikasi GoPay**

Sumber: GoPay Indonesia, 2024

Gambar 1.6 menampilkan tahap pemilihan anggota atau teman yang akan ikut dalam pembagian tagihan pada fitur *Split Bill* di aplikasi GoPay. Pada bagian atas tampilan terdapat tulisan “Pilih nama teman-teman yang mau kamu ajak patungan” yang menunjukkan bahwa pengguna dapat memilih beberapa kontak untuk ikut membayar tagihan bersama. Sistem menampilkan daftar kontak yang dapat dipilih sesuai kebutuhan pengguna. Tahap ini memudahkan pengguna dalam menentukan pihak yang terlibat dalam pembagian pembayaran sehingga proses transaksi menjadi lebih praktis dan terorganisir.



**Gambar 1. 7 Langkah 6 Penggunaan Fitur *Split Bill* Pemilihan Teman dan Pembagian Tagihan pada Aplikasi GoPay**

Sumber: GoPay Indonesia, 2024

Gambar 1.7 menampilkan tahap pemilihan teman sekaligus proses pembagian nominal tagihan pada fitur *Split Bill* di aplikasi GoPay. Pada bagian atas tampilan terdapat tulisan “Pilih nama temanmu” yang menunjukkan bahwa pengguna dapat menentukan teman yang akan ikut dalam pembagian pembayaran. Sistem menampilkan daftar nama beserta nominal tagihan yang akan dibayarkan oleh masing-masing pengguna. Tahap ini membantu pengguna dalam mengatur pembagian biaya secara lebih jelas dan terorganisir. Dengan adanya rincian nominal pembayaran pada setiap pengguna, proses pembagian tagihan menjadi lebih transparan dan meminimalkan kesalahan perhitungan.



**Gambar 1. 8 Langkah 7 Penggunaan Fitur *Split Bill* Mengirim Pembagian Tagihan kepada Anggota pada Aplikasi GoPay**

Sumber: GoPay Indonesia, 2024

Gambar 1.8 menampilkan tahap pengiriman hasil pembagian tagihan kepada anggota pada fitur *Split Bill* di aplikasi GoPay. Pada bagian atas tampilan terdapat tulisan “Kemudian pilih kirim ke anggota” yang menunjukkan bahwa setelah nominal tagihan dibagi, pengguna dapat melanjutkan proses dengan mengirim rincian pembayaran kepada anggota yang telah dipilih sebelumnya. Pada tampilan aplikasi terlihat rincian nominal pembayaran setiap anggota beserta total tagihan yang harus dibayarkan. Tahap ini membantu proses pembagian pembayaran menjadi lebih praktis, cepat, dan transparan karena setiap anggota akan menerima informasi tagihan secara otomatis melalui aplikasi. Selain itu, tampilan antarmuka yang sederhana dan mudah dipahami menunjukkan bahwa fitur *Split Bill* dirancang dengan konsep *Usability* untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi pengguna saat melakukan transaksi digital bersama.



**Gambar 1.9 Langkah 8 Penggunaan Fitur *Split Bill* Konfirmasi *Split Bill* Berhasil Dibuat pada Aplikasi GoPay**

Sumber: GoPay Indonesia, 2024

Gambar 1.9 menampilkan tahap akhir penggunaan fitur *Split Bill* pada aplikasi GoPay. Pada bagian atas tampilan terdapat tulisan “*Split Bill* berhasil dibuat” yang menunjukkan bahwa proses pembagian tagihan telah selesai dilakukan. Sistem juga menampilkan tanda centang sebagai indikator bahwa pembagian pembayaran berhasil diproses dan telah dikirim kepada anggota yang terlibat. Tahap ini menunjukkan bahwa fitur *Split Bill* dapat membantu pengguna melakukan pembagian tagihan secara praktis, cepat, dan efisien tanpa perlu melakukan perhitungan manual.

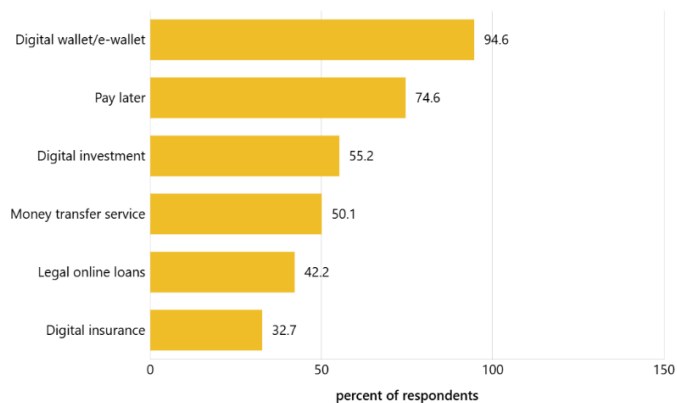


**Gambar 1. 10 Langkah 9 Penggunaan Fitur *Split Bill* Melihat Rincian Tagihan pada Aplikasi GoPay**

Sumber: GoPay Indonesia, 2024

Gambar 1.10 menampilkan tahap melihat rincian tagihan pada fitur *Split Bill* di aplikasi GoPay. Pada bagian atas tampilan terdapat tulisan “Kamu bisa cek tagihanmu” yang menunjukkan bahwa pengguna dapat melihat informasi pembayaran yang telah dibagikan sebelumnya. Sistem menampilkan rincian nominal tagihan, nama anggota, serta jumlah pembayaran yang harus dibayarkan oleh masing-masing pengguna. Tahap ini membantu pengguna dalam memantau dan memastikan rincian pembagian pembayaran secara lebih jelas dan transparan. Dengan adanya informasi tagihan yang ditampilkan secara otomatis, pengguna dapat mengetahui jumlah pembayaran yang harus dibayar tanpa perlu menghitung ulang secara manual.

Fenomena *Financial Technology (Fintech)* telah muncul sebagai gerakan revolusioner yang tidak hanya menantang model perbankan konvensional tetapi juga sepenuhnya mengubah cara masyarakat global berinteraksi dengan uang.



**Gambar 1. 11 Diagram Platform *Fintech* Indonesia 2025**

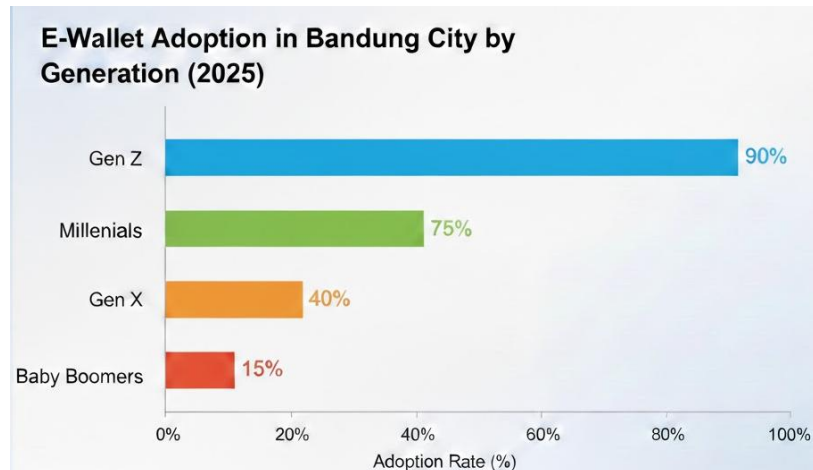
Sumber: databoks katadata

Diagram Platform Keuangan Indonesia 2025 menggambarkan popularitas beberapa jenis layanan keuangan. Menurut diagram tersebut, dompet digital, juga dikenal sebagai *e-wallet*, adalah layanan *Fintech* yang paling populer dengan persentase 94,6%. Ini menunjukkan bahwa hampir semua responden mengetahui atau menggunakan dompet digital dalam transaksi sehari-hari. Posisi selanjutnya ditempati oleh layanan bayar tunda dengan tingkat 74,6%, menunjukkan kurangnya minat masyarakat umum terhadap metode pembayaran digital atau tunda. Selanjutnya, investasi digital memiliki persentase 55,2%, menunjukkan bahwa lebih dari setengah responden telah mempelajari atau menggunakan layanan investasi berbasis aplikasi. Layanan transfer uang tersedia dengan tingkat 50,1%, menunjukkan tingkat penggunaan yang tinggi untuk kebutuhan keuangan.

Sebaliknya, persentase pinjaman *online* legal adalah 42,2%, yang menunjukkan bahwa tingkat adopsi perbankan *online* masih lebih rendah daripada layanan pembayaran. Jenis layanan dengan persentase tertinggi adalah asuransi digital, yang mencapai 32,7%. Ini menunjukkan bahwa masyarakat umum masih belum menggunakan asuransi digital.

*Fintech* telah merevolusi operasi bisnis dan layanan keuangan di seluruh dunia melalui penyediaan solusi pembayaran, transfer uang, dan pengelolaan aset yang lebih efisien dan mudah diakses (Kumar *et al.*, 2024). Inovasi ini memungkinkan optimalisasi banyak fungsi layanan yang sebelumnya lebih terpusat dan dinamis di dalam ekosistem digital. Perkembangan *Fintech* di Indonesia telah menghasilkan peningkatan signifikan dalam penetrasi internet dan penggunaan perangkat seluler di seluruh populasi. Pergeseran gaya hidup dari transaksi berbasis tunai ke masyarakat *cashless society* merupakan contoh bagaimana pembayaran digital telah menjadi bagian penting dari aktivitas sehari-hari. Transformasi ini tidak hanya mempermudah transaksi, tetapi juga memberikan transparansi dan keamanan yang lebih besar kepada pengguna. Sebagai salah satu peritel digital terkemuka di Indonesia, *GoPay* terus berinovasi untuk memenuhi kebutuhan penggunaannya dalam berbagai hal. Namun, mengingat semakin kompleksnya fitur yang ditawarkan, tantangan dalam aspek manajemen layanan dan kualitas interaksi digital menjadi aspek penting yang menentukan apakah inovasi teknologi dapat diimplementasikan dan memberikan pengalaman pengguna terbaik bagi masyarakat umum. Dalam konteks perkembangan tersebut, dompet digital atau *e-*

*wallet* telah menjadi salah satu layanan teknologi keuangan yang paling populer di kalangan masyarakat perkotaan, termasuk Generasi Z.



**Gambar 1. 12 E Wallet Adoption in Bandung 2025**

Sumber: databoks katadata

*GoPay* merupakan salah satu dompet digital terkemuka di pasar, yang merupakan bagian dari ekosistem *Gojek* dan *GoTo financial*. Selain menyediakan layanan pembayaran digital, *GoPay* juga menawarkan berbagai fitur pendukung, seperti transfer saldo, pembayaran tagihan, dan fitur *Split Bill*. Fitur *Split Bill* ini dirancang untuk mempermudah pengguna dalam membagi pembayaran secara otomatis saat melakukan kegiatan bersama, misalnya makan bersama, berwisata, atau berbelanja dalam kelompok. Fitur ini sangat sesuai dengan gaya hidup masyarakat perkotaan yang menekankan kecepatan, kemudahan, dan efisiensi. Salah satu fitur yang semakin diminati oleh kaum muda adalah *Split Bill*. Sejalan dengan meningkatnya penggunaan layanan keuangan digital, permintaan terhadap fitur transaksi yang lebih praktis dan sesuai dengan pola interaksi masyarakat

modern juga semakin besar. *Service Management* yang buruk seperti *bug* selama perhitungan atau keterlambatan notifikasi tagihan atau *bug*

Menurut Laiq *et al.*, 2024 berpendapat pengertian bug adalah:

*"A bug is a software defect that causes the software to behave in an unintended way. The common assumption is that a bug was introduced by the lines of code that were modified to fix it."*

*Bug* adalah cacat perangkat lunak yang menyebabkan perangkat lunak tersebut berperilaku dengan cara yang tidak diinginkan (Laiq *et al.*, 2024). Asumsi umum yang ada adalah bahwa sebuah *bug* diperkenalkan (disebabkan) oleh baris kode yang dimodifikasi untuk memperbaikinya. dapat mengurangi kepercayaan pengguna dan mendorong mereka untuk kembali ke aplikasi pesaing. Karena itu, penting untuk memastikan bahwa fungsionalitas *Split Bill* memiliki tingkat kegunaan yang optimal, bukan hanya masalah teknis. Hal ini dicapai dengan menerapkan strategi *Service Management* yang memberikan pengguna rasa kepuasan dan keamanan dalam setiap interaksi digital. Hal ini mendorong munculnya berbagai inovasi dalam layanan dompet digital, fitur ini tidak hanya memudahkan proses transaksi, tetapi juga memenuhi kebutuhan pengguna yang semakin sering melakukan aktivitas sosial dan ekonomi secara digital. Fitur ini merupakan komponen dari layanan pembayaran *peer to peer* (P2P) *payment*.

Menurut Perea-Khalifi *et al.*, 2024 pengertian *peer to peer* (P2P) sebagai berikut:

*"Peer to peer (P2P) payment services are digital payment systems that enable users to send and receive money electronically between individuals through mobile or online applications"*

Layanan pembayaran *peer to peer* (P2P) adalah sistem pembayaran digital yang memungkinkan pengguna untuk mengirim dan menerima uang secara elektronik antar individu melalui aplikasi seluler atau daring (Perea-Khalifi *et al.*, 2024) yang memungkinkan transaksi langsung antara pengguna tanpa melibatkan perantara konvensional. Di dunia *Fintech*, layanan semacam ini semakin penting seiring dengan bertambahnya kegiatan sosial dan ekonomi yang dilakukan secara daring. Fitur *Split Bill* menawarkan solusi untuk mengurangi kesalahan perhitungan manual, menghindari ketidaknyamanan transaksi kelompok, meningkatkan efisiensi pembayaran bersama, dan mengurangi risiko kesalahan hitung manual serta menghindari ketidaknyamanan saat bertransaksi dalam kelompok. Kemampuan untuk membagi tagihan secara digital ini juga menunjukkan perubahan pola perilaku masyarakat.

Adapun pengertian dari kemudahan pengguna yang dikemukakan oleh Hutagaol & Hutagaol, 2025 sebagai berikut:

*"Ease of use is one of the most important factors that determines whether users will continue to use digital wallet services."*

Kemudahan penggunaan adalah salah satu faktor terpenting yang menentukan apakah pengguna akan terus menggunakan layanan dompet digital (Hutagaol & Hutagaol, 2025). Masalah seperti alur navigasi yang rumit dan antarmuka yang kurang jelas dapat membuat pengguna merasa kurang yakin saat

melakukan transaksi (Feishal Azriel Arya Putra *et al.*, 2025). Jika pengalaman penggunaannya tidak memuaskan, pengguna cenderung mengurangi frekuensi penggunaan, bahkan beralih ke aplikasi lain yang memberikan pengalaman lebih baik. Diperlukan evaluasi sistematis dan terukur untuk mengetahui apakah fitur *Split Bill* pada aplikasi *GoPay* telah memenuhi standar *Usability* yang baik, terutama berdasarkan pendekatan yang valid secara internasional

**Tabel 1. 2 Tabel Rekapitulasi Pra-Survei Persepsi Pengguna terhadap Fitur *Split Bill* GoPay**

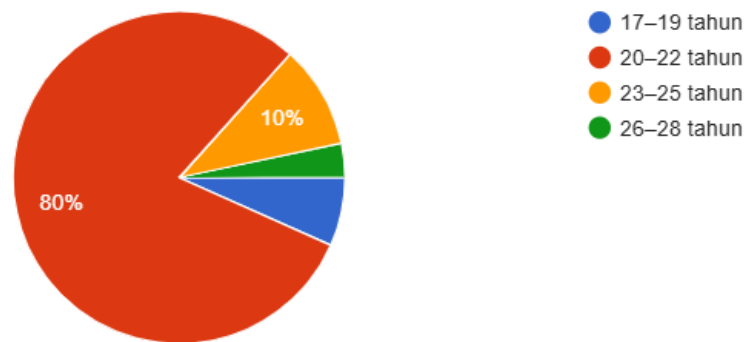
Variabel	Pernyataan	Jawaban					Rata - Rata	Kriteria
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)		
<i>Usability</i> Fitur <i>Split Bill</i>	Saya tertarik untuk lebih sering menggunakan fitur <i>Split Bill</i> di <i>GoPay</i> .	1	3	7	10	6	3,26	Baik
	Saya Dapat Menyelesaikan Pembagian Tagihan Dengan Mudah Menggunakan Fitur <i>Split Bill</i> <i>GoPay</i> .	1	2	7	5	12	3,53	Baik
	Secara Keseluruhan Saya Puas Dengan Fitur <i>Split Bill</i> <i>GoPay</i> .	0	1	7	8	11	3,66	Baik
	Saya Dapat Menggunakan Fitur <i>Split Bill</i> <i>GoPay</i> Tanpa Bantuan Orang Lain.	1	2	4	12	8	3,5	Baik

Variabel	Pernyataan	Jawaban					Rata - Rata	Kriteria
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)		
	Saya Dapat Dengan Cepat Menguasai Cara Menggunakan Fitur Ini.	0	2	5	12	8	3,26	Baik
	Fitur <i>Split Bill</i> <i>GoPay</i> Memiliki Tampilan Dan Alur Penggunaan Yang Konsisten.	1	3	5	11	7	3,36	Baik
	Pengguna Baru Dapat Mempelajari Fitur <i>Split Bill</i> <i>GoPay</i> Dengan Tepat.	2	1	8	11	5	3,23	Kurang Baik
	Saya Tidak Membutuhkan Waktu Lama Untuk Menggunakan Fitur <i>Split Bill</i> <i>GoPay</i> .	2	1	5	13	5	3,2	Kurang Baik
	Pada Saat Saya Mengalami Kesalahan Fitur <i>Split Bill</i> Mudah Untuk Diperbaiki.	1	1	8	13	4	3,3	Baik
	Proses <i>Split Bill</i> Tidak Memerlukan Banyak Langkah.	1	3	5	10	8	3,4	Baik

Berdasarkan Hasil Pra Survei Tingkat Kegunaan terhadap Fitur *Split Bill* pada Aplikasi *GoPay* yang melibatkan 30 responden Generasi Z di Bandung, grafik pertama persepsi pengguna mengenai kegunaan *Split Bill* dapat dipahami. Secara umum sebagian besar pernyataan berdasarkan rata-rata berada pada kategori baik,

hal ini menunjukkan bahwa fitur *GoPay Split Bill* memiliki tingkat kepuasan pengguna yang tinggi. Nilai rata-rata nya minimal 3,40 pada kemudahan memahami tagihan pembagian, kepuasan secara keseluruhan, dan kemampuan menggunakan fitur tanpa bantuan orang lain. Hal ini mengindikasikan bahwa fitur *Split Bill* pada dasarnya dapat digunakan dengan baik dan memberikan manfaat dalam membantu proses pembagian tagihan. Namun, tabel survei juga menunjukkan bahwa ada beberapa aspek kegunaan yang perlu lebih diperhatikan. Ada dua pernyataan dengan rata-rata terendah yang termasuk dalam kategori relatif baik. Yang pertama adalah tentang seberapa mudah pengguna baru mempelajari fitur *Split Bill*, dengan rata-rata 3,23, dan yang kedua adalah tentang seberapa efisien penggunaan fitur tersebut, dengan rata-rata 3,20. Ini menunjukkan bahwa meskipun fitur *Split Bill* secara umum cukup baik, masih ada masalah dengan kemudahan belajar dan efisiensi, terutama untuk pengguna baru dan di area penggunaan fitur.

Peneliti mengelompokkan responden ke dalam beberapa rentang usia yang merepresentasikan Generasi Z. Tujuan dari Pra-Survei usia ini adalah untuk memastikan bahwa respons yang diperoleh dari penelitian sesuai dengan kriteria populasi yang telah ditetapkan, yaitu Generasi Z di Bandung yang menggunakan aplikasi *GoPay* dan sesekali menggunakan fitur *Split Bill*. Agar hasil penelitian dapat diinterpretasikan secara lebih akurat dan relevan, distribusi usia responden juga sangat penting untuk memberikan gambaran umum tentang kelompok usia yang paling banyak menggunakan fitur tersebut.



**Gambar 1. 13 Diagram Lingkaran Distribusi Usia Responden Pra-Survei Generasi Z di Kota Bandung**

Sumber: Data Primer, diolah peneliti 2026

Gambar 1.5 menggambarkan distribusi responden dari Generasi Z dalam studi kegunaan *Split Bill* di aplikasi *GoPay* di Bandung. Mayoritas responden berusia antara 20 dan 22 tahun, yang mencapai hampir 80% dari seluruh responden. Hal ini menunjukkan bahwa kelompok pengguna tersebut merupakan kelompok yang paling aktif atau mudah diidentifikasi dalam studi ini, serta memiliki tingkat kemahiran yang tinggi dalam menggunakan aplikasi *GoPay*. Responden dengan rentang usia antara 23 dan 25 tahun memiliki proporsi sekitar 10%, menunjukkan bahwa kelompok ini masih cukup mirip dengan kelompok usia antara 20 dan 22 tahun. Di sisi lain, responden berusia antara 17 dan 19 tahun serta 26 dan 28 tahun memiliki persentase yang relatif rendah. Situasi ini menunjukkan bahwa partisipasi responden pra survei dalam penelitian lebih terkonsentrasi pada kelompok pengguna dewasa awal, yang seringkali memiliki tingkat adopsi teknologi dan penggunaan perangkat digital yang lebih tinggi.

Meskipun fitur *Split Bill* di aplikasi *GoPay* merupakan solusi inovatif untuk menangani kompleksitas transaksi kelompok, implementasinya tidak secara otomatis menjamin kepuasan pengguna. Terdapat kesenjangan kritis kesenjangan penelitian antara ketersediaan fungsional fitur dan kegunaannya dari perspektif pengguna praktis. Bagi Generasi Z, ini adalah fitur yang berguna, tetapi memiliki sistem navigasi atau antarmuka yang tidak andal yang sering menimbulkan masalah bagi pengguna. Ada kemungkinan bahwa, meskipun fitur konseptual *Split Bill* sangat penting, aspek-aspek tertentu dari kegunaannya seperti simbol yang tidak intuitif, proses entri data yang sulit, atau instruksi yang tidak jelas dapat membuat pengguna enggan menggunakannya lagi.

Sriyeni, 2022 berpendapat tentang pengertian *Usability* yaitu sebagai berikut:

*"Usability is a quality attribute that assesses how easy user interfaces are to use. If a website or an app is difficult to use, people leave."*

Kegunaan adalah atribut kualitas yang mengukur seberapa mudah antarmuka pengguna digunakan jika sebuah situs atau aplikasi sulit digunakan, orang akan meninggalkannya (Sriyeni, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan antarmuka merupakan faktor penentu apakah pengguna akan terus menggunakan fitur *Split Bill* atau meninggalkannya. Dalam konteks ini, *GoPay* menimbulkan risiko terhadap potensi loyalitas anggota Generasi Z yang sangat tidak toleran terhadap tantangan digital karena tidak adanya evaluasi yang objektif.

Isu utama yang muncul adalah kurangnya bukti empiris yang secara spesifik menunjukkan bagaimana fitur *Split Bill* memengaruhi standar penggunaan bagi

mahasiswa atau kaum muda di Bandung. Ketidakpastian membahas apakah fitur ini sudah sangat ramah pengguna atau hanya memerlukan pertimbangan yang cermat sehingga muncul kebutuhan mendesak untuk melakukan ter standarisasi. Untuk mengatasi masalah ini, penelitian ini menggunakan *System Usability Scale* (SUS) sebagai alat evaluasi. *System Usability Scale* (SUS), sebuah metode yang dikembangkan oleh John Brooke pada tahun 1996, merupakan instrumen pengukuran kegunaan yang sederhana, sah, dan efektif. SUS memungkinkan peneliti untuk mendapatkan skor objektif dalam skala 0 hingga 100, yang dapat digunakan untuk menentukan apakah fitur aplikasi memiliki tingkat kegunaan yang baik. Metode ini sangat sesuai untuk mengevaluasi kemudahan penggunaan, efisiensi, dan kenyamanan pengguna saat menggunakan fitur *Split Bill*. SUS dipilih karena kemampuannya untuk memberikan skor objektif dan objektif ketika mengevaluasi Efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna suatu sistem. Penggunaan skor SUS akan memberikan ilustrasi yang jelas apakah fitur yang dimaksud termasuk dalam kategori Dapat Diterima, Marginal, atau Tidak Dapat Diterima. Hal ini sejalan dengan temuan metodologi yang menyatakan bahwa SUS memungkinkan peneliti untuk melakukan pengukuran sekaligus sangat akurat dalam hal persepsi penggunaan *system* (Kesuma, 2021). Melalui pendekatan ini, diharapkan studi ini dapat menutup kesenjangan dalam fungsionalitas *Split Bill* dan memberikan rekomendasi berbasis data untuk manajemen layanan *GoPay* guna meningkatkan kualitas interaksi digital mereka sesuai dengan harapan tinggi Generasi Z. Dengan menyesuaikan pengembangan fitur terhadap ekspektasi tinggi Generasi Z yang kritis terhadap kualitas digital, *GoPay* diharapkan dapat

mempertahankan loyalitas pengguna sekaligus meningkatkan daya saingnya di tengah pesatnya perkembangan industri *Fintech*.

Meskipun telah banyak penelitian tentang adopsi *Fintech*, studi ini memiliki pendekatan unik yang mengacu pada literatur yang sudah ada. Penelitian ini berfokus pada area analisis yang sangat spesifik, yaitu kegunaan fitur *Split Bill* di aplikasi *GoPay*. Penelitian terbaru, seperti yang dilakukan oleh (Sharma *et al.*, 2024) atau (Vinkóczy *et al.*, 2024) berfokus pada ekosistem *Fintech* secara manufaktur atau pada penggunaan aplikasi secara umum. Masih banyak penelitian yang menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) untuk secara objektif menilai Efektivitas interaksi antara pengguna dan pengalaman fitur pembagian tagihan, terutama pada Generasi Z, yang memiliki karakteristik perilaku digital yang sangat unik.

Penelitian ini dilakukan di Kota Bandung pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis serta Fakultas Keguruan Universitas Pasundan, yang merupakan salah satu kota dengan tingkat aktivitas sosial layanan digital tertinggi di Indonesia. Karakteristik mahasiswa dan kaum muda Bandung ditandai dengan interaksi sosial yang khas, sehingga hasil penelitian ini akan memberikan perspektif lokal yang lebih akurat. Penelitian ini sangat penting sebagai evaluasi konkret bagi manajemen layanan *GoPay* dalam memahami masalah atau kesulitan yang dihadapi pengguna di lapangan. Hasil pengukuran SUS ini tidak hanya memberikan kontribusi teoritis pada literatur tentang manajemen layanan digital, tetapi juga memberikan panduan praktis bagi pengembang untuk mengimplementasikan fitur

*Split Bill* dengan cara yang lebih inklusif, intuitif, dan sesuai dengan kebutuhan Generasi Z di masa mendatang.

## **1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah**

Berdasarkan berbagai masalah yang telah diketahui sebelumnya, ditunjukkan bagaimana masing-masing masalah berkorelasi satu sama lain. Masalah yang akan diteliti adalah posisinya di antara masalah lain. Peneliti perlu mengkaji masalah-masalah yang berpotensi mempengaruhi fenomena yang diteliti. Masalah apa pun yang diduga berdampak baik atau buruk pada masalah yang diteliti. Selanjutnya, masalah dapat diterjemahkan ke dalam variabel (Sugiyono, 2022:281)

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Saat menggunakan fitur *Split Bill* pada aplikasi *GoPay* terdapat beberapa pengguna memberikan ulasan negatif
2. Terdapat kerumitan dalam alur navigasi atau antar muka yang dapat menghambat kecepatan transaksi pengguna meskipun fitur *Split Bill* dirancang untuk memudahkan transaksi
3. Tingginya persaingan antara aplikasi dompet digital di Indonesia, fitur-fitur yang kurang intuitif dapat menyebabkan pengguna beralih ke platform pesaing yang menawarkan aksesibilitas yang lebih baik.

4. Terdapat potensi keterkaitan antara kepuasan pengguna dan penggunaan nyata yang terarah, di mana fitur tersebut fungsional namun operasional bagi Generasi Z sehingga dapat digunakan sebagaimana mestinya, serta bersifat operasional, artinya mampu mendukung aktivitas pengguna dalam situasi nyata.
5. Belum adanya data empiris dan skor tujuan mengenai tingkat kegunaan fitur *Split Bill GoPay* yang diukur menggunakan parameter *System Usability Scale* (SUS) pada subjek spesifik Generasi Z di Kota Bandung
6. Perlu dilakukannya pengujian terhadap aspek efisiensi dan Efektivitas fitur melalui skor SUS untuk menentukan apakah fitur tersebut masuk dalam kategori layak (*acceptable*) atau memerlukan perombakan desain secara total.

### 1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat Efektivitas fitur *Split Bill* pada aplikasi *GoPay* dalam membantu pengguna menyelesaikan transaksi dengan mudah dan cepat
2. Bagaimana tingkat kemudahan penggunaan (*Usability*) fitur *Split Bill* pada aplikasi *GoPay* berdasarkan persepsi pengguna Generasi Z di Bandung
3. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap pengalaman menggunakan fitur *Split Bill* pada aplikasi *GoPay*
4. Apakah terdapat pengaruh Efektivitas dan *Usability* terhadap kepuasan pengguna aplikasi *fintech*

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan pembahasan masalah yang telah terjadi dikemukakan sebelumnya, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Untuk mengetahui tingkat Efektivitas fitur *Split Bill* pada aplikasi *GoPay* dalam membantu pengguna menyelesaikan transaksi dengan mudah dan cepat
2. Untuk mengetahui tingkat kemudahan penggunaan (*Usability*) fitur *Split Bill* pada aplikasi *GoPay* berdasarkan persepsi pengguna Generasi Z di Bandung
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap pengalaman menggunakan fitur *Split Bill* pada aplikasi *GoPay*
4. Untuk mengetahui adakah pengaruh Efektivitas dan *Usability* terhadap kepuasan pengguna aplikasi *fintech*

### 1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dipercaya dan memberikan manfaat. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang valid dan berguna. Dengan dilakukannya penelitian ini pada perusahaan pakaian dan barang mewah bagi semua pihak yang berhubungan dengan penelitian ini. Semua informasi yang akan diperoleh dari hasil penelitian diharapkan akan memberikan kegunaan berupa

#### 1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bukti empiris yang menyangkut *Service Management* terhadap *user experience* Generasi Z dalam penggunaan fitur *Split Bill* pada aplikasi *GoPay* dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) sebagai parameter ukur kegunaan (*Usability*), serta diharapkan dapat menjadi referensi informasi dan landasan pengembangan bagi penelitian selanjutnya di bidang bisnis digital.

#### 1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi berbagai pihak antara lain:

##### 1. Bagi Peneliti

- a. Peneliti dapat mempelajari lebih lanjut tentang implementasi *Service Management* digital dalam layanan *Fintech*, khususnya mekanisme kerja *Split Bill* yang digunakan oleh aplikasi *GoPay* untuk memfasilitasi transaksi kelompok.
- b. Peneliti mampu memahami karakteristik dan perilaku digital Generasi Z di Bandung secara jelas dan ringkas, serta standar harapan mereka terkait aplikasi digital melalui *user experience* yang jelas dan ringkas.
- c. Peneliti dapat mengimplementasikan metode *System Usability Scale* (SUS) secara langsung untuk mengukur tingkat Efektivitas dan efisiensi fitur *Split Bill* pada aplikasi *GoPay*. untuk mendukung pengalaman pengguna yang lebih optimal.

- d. Peneliti dapat memahami secara mendalam kaitan antara manajemen layanan (*Service Management*) dengan pengalaman interaksi digital (*User Experience*) pada segmen Generasi Z di Kota Bandung.
  - e. Peneliti dapat mengidentifikasi masalah spesifik pada antarmuka fitur *Split Bill* yang sering kali menyebabkan ulasan negatif atau hambatan navigasi bagi pengguna praktis.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
- a. Studi ini dapat digunakan sebagai standar atau referensi untuk mengevaluasi kegunaan mata uang digital yang sangat relevan bagi generasi digital.
  - b. Memberikan data kepada peneliti masa depan yang ingin mempelajari lebih lanjut tentang adopsi fitur pembayaran *peer to peer* (P2P) dengan variabel tambahan seperti kepercayaan atau keamanan.
  - c. Sebagai dasar untuk penelitian tentang kegunaan komparatif berbagai platform dompet elektronik yang juga menyediakan fitur transaksi kelompok.
3. Bagi Praktisi dan Perusahaan (*PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk/GoPay*)
- a. Memberikan skor objektif (0–100) untuk tingkat penerimaan *Split Bill* Skor ini dapat digunakan oleh pihak *GoPay* sebagai indikator awal dalam mengevaluasi tingkat penerimaan (*acceptability*) fitur *Split Bill* dari sudut pandang pengguna, khususnya Generasi Z di Kota Bandung yang dapat digunakan sebagai ukuran *Service Management*.
  - b. Membantu tim pengembangan produk (Manajer Produk dan Peneliti *UX*) dalam mengidentifikasi area produk yang kurang intuitif sehingga penyesuaian desain dapat dilakukan sesuai dengan standar tinggi Generasi Z.

- c. Berfungsi sebagai referensi strategis untuk memperkuat loyalitas pengguna dan daya saing dalam konteks industri *Fintech* dan fenomena masyarakat tanpa tunai di Indonesia.

#### 4. Bagi Masyarakat dan Pengguna

- a. Memberikan dorongan bagi penyedia layanan untuk menciptakan fitur *Split Bill* yang lebih mudah digunakan, sehingga memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi secara transparan.
- b. Membantu pengguna, khususnya Generasi Z di Kota Bandung, dalam mendapatkan pengalaman transaksi sosial yang lebih efisien dan terhindar dari ketidaknyamanan pencarian manual.
- c. Meningkatkan literasi masyarakat digital mengenai pentingnya aspek kegunaan dalam memilih aplikasi keuangan yang aman dan praktis untuk kebutuhan sehari-hari.