

**PERAN *USER EXPERIENCE* (UX) DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI
*FINANCIAL TECHNOLOGY***

(Studi Kasus pada Pengguna PT. BESTPROFIT FUTURES Di Kota Malang)

Dimas Esa Mahendra, Daris Zunaida, Dadang Krisdianto

Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,

Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

LPPM Universitas Islam Malang Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

E-mail: demdimasesamahendra@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi *financial technology* pada pengguna PT. Bestprofit Futures di Kota Malang. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif untuk memahami pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi fintech. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Trade Pro BPF telah memenuhi dua konstruk aspek persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan pengguna. Aplikasi Trade Pro BPF dapat diterima dengan baik oleh pengguna dan meningkatkan kemampuan bekerja lebih cepat, peningkatan performa pekerjaan, dan peningkatan produktivitas kerja. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pengembang aplikasi fintech dan lembaga keuangan untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna dan meningkatkan adopsi aplikasi fintech di Indonesia.

Kata Kunci: Pengalaman Pengguna, Financial Technology, PT. Bestprofit Futures, Studi Kasus, Pendekatan Kualitatif, Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Pengguna.

ABSTRACT

This study aims to explore the role of user experience in using financial technology applications among PT. Bestprofit Futures users in Malang City. This study used a case study method with a qualitative approach to understand user experiences in using fintech applications. The results indicate that the Trade Pro BPF application meets two constructs: perceived usefulness and perceived ease of use. The Trade Pro BPF application is well-received by users and improves the ability to work faster, enhances job performance, and increases work productivity. This research is expected to provide insights for fintech application developers and financial institutions to improve the quality of user experience and increase fintech application adoption in Indonesia.

Keyword: User Experience, Financial Technology, PT. Bestprofit Futures, Case Study, Qualitative Approach, Perceived Usefulness, Perceived User Ease.

PENDAHULUAN

Dalam era digitalisasi yang semakin maju, teknologi keuangan atau financial technology (fintech) telah menjadi bagian penting dalam kehidupan masyarakat modern. Fintech memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi keuangan dengan lebih mudah, cepat, dan efisien.

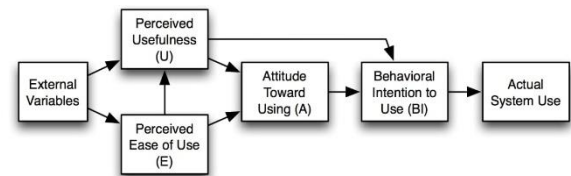
PT. Bestprofit Futures sebagai salah satu penyedia jasa keuangan digital di Indonesia telah mengembangkan aplikasi fintech yang memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi keuangan dengan lebih mudah dan efisien. Aplikasi ini telah digunakan oleh banyak pengguna di berbagai kota di Indonesia, termasuk Kota Malang.

Namun, keberhasilan adopsi fintech tidak hanya bergantung pada teknologi itu sendiri, tetapi juga pada pengalaman pengguna yang baik. Pengalaman pengguna yang positif dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna, sedangkan pengalaman pengguna yang negatif dapat menyebabkan pengguna meninggalkan aplikasi.

Pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi fintech dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, dan keamanan data. Oleh karena

itu, penting bagi pengembang aplikasi fintech untuk memahami kebutuhan dan preferensi pengguna.

Kota Malang sebagai salah satu kota besar di Jawa Timur memiliki potensi besar



dalam adopsi fintech. Namun, masih ada pertanyaan tentang bagaimana pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi fintech di Kota Malang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi financial technology pada pengguna PT. Bestprofit Futures di Kota Malang. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pengembang aplikasi fintech dan lembaga keuangan.

Penelitian ini juga diharapkan dapat membantu PT. Bestprofit Futures dalam meningkatkan kualitas pengalaman pengguna dan meningkatkan adopsi aplikasi fintech. Dengan demikian, PT. Bestprofit Futures dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna.

Dalam penelitian ini, akan digunakan metode studi kasus untuk memahami pengalaman pengguna dalam

menggunakan aplikasi fintech. Metode ini memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam tentang pengalaman pengguna.

Penelitian ini juga akan menggunakan data primer yang diperoleh melalui survei dan wawancara dengan pengguna PT. Bestprofit Futures di Kota Malang. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan gambaran yang akurat tentang pengalaman pengguna.

Berdasarkan dari fenomena dan permasalahan peneliti melakukan penelitian dengan skripsi yang berjudul, "**Peran User Experience (UX) Dalam Menggunakan Aplikasi Financial Technology**" (Studi Kasus Pada Pengguna PT. Bestprofit Futures di Kota Malang).

TINJAUAN PUSTAKA

Technology Acceptance Model (Tam)

TAM adalah model yang banyak digunakan untuk mengkaji penelitian mengenai penerimaan suatu teknologi. Manfaat yang dirasakan dan kemudahan pengguna adalah dua penentu

Gambar 1. *Technology Acceptance Model (TAM)* utama penerimaan teknologi informasi menurut teori *Technology Acceptance Model (TAM)*

Dari gambar diatas, dapat dipahami hubungan antar konstruksi yang terdapat dalam teori *Technology Acceptance Model*

(TAM). Konstruksi kemudahan penggunaan dianggap akan memberikan pengaruh terhadap konstruksi kemanfaatan. Menurut Davis kegunaan yang dirasakan sebagai pengukur sejauh mana seseorang percaya bahwa sistem dapat meningkatkan kinerja kerja atau kinerja penggunaan sistem (Davis, 1989). Sistem informasi secara otomatis akan bermanfaat untuk bekerja jika pengguna yakin itu berguna.

Persepsi Kebermanfaatan Pemanfaatan aplikasi Trade Pro BPF yang disediakan oleh PT Bestprofit untuk melayani nasabah. Mempercepat pekerjaan, meningkatkan kinerja, meningkatkan produktivitas, efektivitas, memudahkan pekerjaan, dan bermanfaat merupakan indikator yang digunakan dalam persepsi kebermanfaatan. Transaksi trading dan aktivitas pengguna menjadi lebih produktif, efektif dan efisien dengan menggunakan aplikasi Trade Pro BPF. Aplikasi Trade Pro BPF secara umum membantu pengguna dalam melakukan transaksi *trading* dan mengelola portofolio investasi mereka. Penjelasan indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini berikut ini menunjukkan kegunaan aplikasi *Trade Pro BPF*.

Sementara persepsi kemudahan pengguna menurut Davi (Davis, 1989) adalah menjelaskan alasan pengguna menggunakan sebuah sistem dan

menjelaskan sistem tersebut dapat diterima oleh pengguna. Jika pengguna percaya bahwa aplikasi Trade Pro BPF mudah digunakan untuk melakukan transaksi trading dan dapat memahami informasi yang diperoleh dari *platform* tersebut, maka aplikasi Trade Pro BPF akan digunakan secara efektif oleh pengguna. Kemudahan yang dimaksud adalah kemampuan pengguna untuk mengakses dan menggunakan aplikasi tanpa kesulitan atau kerja keras yang berarti.

Sebaliknya, jika aplikasi Trade Pro BPF sulit digunakan, maka pengguna akan enggan menggunakannya, sehingga perlu dilakukan perbaikan dan pengembangan kembali terhadap aplikasi tersebut. Kemudahan aplikasi Trade Pr BPF dapat diukur dengan indikator seperti kemudahan dipelajari, jelas dan dapat dipahami, fleksibel, serta mudah digunakan. Berdasarkan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa *Technolog Acceptance Model* (TAM) dapat menjelaskan bahwa persepsi pengguna terhadap kemudahan dan manfaat aplikasi Trade Pro BPF akan mempengaruhi sikap dan perilaku pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut. Dengan demikian, aplikasi Trade ProBPF memberikan manfaat bagi pengguna dalam melakukan transaksi trading yang lebih efektif dan efisien.

Financial Technology

Financial Technology (FinTech) telah menjadi kekuatan pendorong utama dalam evolusi sektor keuangan global, termasuk di Indonesia. Peningkatan penggunaan teknologi digital dalam layanan keuangan telah memungkinkan penyedia layanan FinTech untuk menjangkau konsumen yang sebelumnya tidak terlayani oleh Lembaga keuangan tradisional. *Financial Technology* mencakup berbagai inovasi seperti pembayaran digital, pinjaman *online*, investasi digital, dan asuransi digital yang memberikan kemudahan akses dan efisiensi lebih tinggi dibandingkan layanan konvensional (Arner et al., 2016).

Financial technology merupakan sebuah “revolusi” atas penggabungan jasa keuangan dengan teknologi informasi yang telah meningkatkan kualitas layanan keuangan dan menciptakan stabilitas keuangan. *Financial technology* menunjuk pada penggunaan teknologi untuk memberikan solusi-solusi keuangan (Arner,et al.,2015).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2018) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah

(eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna. Penentuan informan dalam penelitian ini adalah broker dan pengguna yang menggunakan aplikasi Trade Pro BPF saat penelitian berlangsung.

Informan terdiri dari 2 pengguna. Diharapkan penentuan informan yang diperoleh sesuai dengan penelitian yang dilakukan dan mampu menjelaskan keadaan sebenarnya mengenai objek yang diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan berbagai cara. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Setelah melakukan pengumpulan data, kemudian diolah untuk disajikan. Data dianalisis menggunakan teori Miles dan Huberman. Menurut Sugiyono, pengolahan data kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2012).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Persepsi Kebermanfaatan

Menurut Davis (1989) mendefinisikan persepsi manfaat sebagai keyakinan akan kemanfaatan, yaitu tingkat dimana pengguna (*user*) percaya bahwa penggunaan teknologi atau sistem akan meningkatkan performa mereka dalam bekerja. Sementara itu, Jogiyanto (2007),

mendefinisikan manfaat sebagai sejauh mana. Seseorang percaya bahwa penggunaan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya.

Beberapa indikator tentang persepsi manfaat suatu sistem teknologi, yaitu:

Mempercepat Pekerjaan

Kehadiran aplikasi Trade Pro BPF bertujuan untuk mempersingkat waktu yang dibutuhkan nasabah untuk melakukan transaksi *trading*. Hal ini akan menjadikan transaksi *trading* lebih cepat. Sesuai dengan pernyataan informan menyebutkan bahwa melakukan transaksi, sangat mudah karena transaksi bisa dilakukan kapanpun selama perangkat terhubung dengan internet dan melakukan transaksi melalui aplikasi.

Meningkatkan Performa Pekerjaan

Aplikasi trade Pro BPF akan mengurangi kesalahan yang dilakukan manusia, dan tentunya meningkatkan hasil pekerjaan yang akan dilakukan. Berdasarkan pernyataan dari informan bahwa kehadiran aplikasi Trade Pro BPF membuahkan hasil untuk dapat melakukan transaksi *trading* dengan lebih cepat dan akurat. Penggunaan aplikasi Trade Pro BPF untuk transaksi *trading* juga membantu meningkatkan kinerja pengguna.

Meningkatkan Produktivitas

Pengalaman pengguna aplikasi Trade Pro BPF menunjukkan bahwa produktivitas *trading* mengalami peningkatan signifikan setelah mengadopsi

platform trading online ini. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan pengguna, aplikasi Trade Pro BPF hadir untuk memenuhi kebutuhan *trading* di era digital yang menuntut kecepatan dan ketepatan informasi

Efektivitas Kerja

Seluruh informan menyatakan bahwa pemanfaatan aplikasi Trade Pro BPF untuk dioperasikan mampu meningkatkan efektivitas dalam melakukan transaksi trading.

Mempermudah Pekerjaan

Kemudahan yang diberikan oleh aplikasi Trade Pro BPF dirasakan oleh semua pengguna. Menurut informan, saat melakukan transaksi trading menjadi lebih mudah sehingga tidak perlu melakukan analisis pasar secara manual.

Kemudahan Penggunaan

Davis et al.(1989:320) mendefinisikan Persepsi Kemudahan Penggunaan sebagai keyakinan akan kemudahan penggunaan, yaitu tingkatan dimana user percaya bahwa teknologi atau sistem tersebut dapat digunakan dengan mudah dan bebas dari masalah Sementara itu, kemudahan dalam penggunaan menurut Jogiyanto (2007:115) didefinisikan sejauh mana seseorang yakin bahwa menggunakan

suatu sistem teknologi akan bebas dari usaha.

Kemudahan akan timbul apabila seseorang menggunakan suatu metode atau alat dalam melakukan suatu aktivitasnya dibandingkan dengan menggunakan cara-cara yang biasa. Karena pada dasarnya suatu sistem atau alat diciptakan untuk mempermudah manusia dalam beraktifitas. Sebagai contohnya seseorang akan merasa mudah mengangkat batu besar dengan alat berat ketimbang dengan tenaga manusia secara manual.

Indikator kemudahan penggunaan menurut Jogiyanto (2007) yang memodifikasi instrumen dari Davis (1989) di antaranya yaitu:

Mudah dipelajari

Aplikasi Trade Pro BPF mudah dipelajari dan digunakan oleh pengguna. Aplikasi Trade Pro BPF mudah dipelajari oleh pengguna karena informan menyampaikan bahwa fitur aplikasi memiliki tampilan yang sangat modern dan transparasi dan tools aplikasi sangat detail serta mudah dipahami



This is a Demo system. All transactions are simulated.

TEMPORARY STATEMENT
ACCOUNT (RHL1029)

BALANCE STATEMENT	OPEN POSITIONS	SETTLED POSITIONS
PREVIOUS BALANCE		113,833.01
NEW BALANCE		113,662.01
MARGIN IN / OUT		0.00/-0.00
FLOATING P / L		-6,113.86
STORAGE / ROLLOVER		0.00
EQUITY		107,548.15
PROFIT / LOSS		60.00
MARGIN REQUIRED		53,800.00
FACILITY FEE		-210.00
EFFECTIVE MARGIN		53,748.15
V.A.T		-21.00
CALL MARGIN		

Gambar 2 Aplikasi Trading Online 2025

Mudah dipahami

Salah satu cara untuk mengetahui apakah sebuah program aplikasi mudah digunakan dan dapat diterima adalah jika pengguna dapat dengan mudah memahaminya. Informan menyampaikan bahwa fitur aplikasi Trade Pro BPF sangat detail dan mudah dipahami.

Sederhana

Aplikasi Trade Pro BPF Fleksibel Dan Mudah Dalam Penggunaan Aplikasi Trade Pro BPF dirancang untuk dapat digunakan secara fleksibel dan mudah digunakan .Informan menyampaikan bahwa registrasi dilakukan online,sehingga mempermudah registrasi tersebut ,dan proses registrasi online sangat jelas dan singkat sehingga dapat dilakukan sendiri oleh investor.Proses semua transaksi mudah dan cepat dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun selama perangkat terhubung dengan jaringan internet.

Mudah pengoperasiannya

Faktor kemudahan merupakan salah satu faktor penerimaan suatu

teknologi dalam teori technology Acceptance Model (TAM).Pembuatan aplikasi system teknologi bertujuan untuk memudahkan kehidupan pengguna.Penilaian kejelasan program,kemudahan penggunaan dan fleksibilitas.Untuk pembukaan rekening yang pertama melakukan request demo transaksi dulu untuk simulasi trading setelah mendapatkan account demo dan melakukan simulasi,kedua calon nasabah wajib melakukan registrasi dengan melakukan pengisian aplikasi pembukaan rekening secara online yang tersedia di website bestprofit.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis aplikasi Trade Pro BPF menggunakan teori Technology Acceptance Model (TAM) menunjukkan bahwa aplikasi Trade Pro BPF telah memenuhi dua konstruk aspek persepsi keber-manfaatan dan persepsi kemudahan pengguna. Aplikasi Trade Pro BPF yang dimiliki oleh PT.Bestprofit sebagai teknologi baru diluncurkan pada tahun 2004. Aplikasi Trade Pro BPF dapat diterima dengan baik oleh pengguna baik itu para karyawan dan tentunya juga investor. Hadirnya aplikasi Trade Pro BPF berdasarkan persepsi kebermanfaatan kepada para pengguna meliputi kemampuan bekerja lebih cepat,

adanya peningkatan performa pekerjaan dan adanya peningkatan produktivitas kerja. Sementara berdasarkan persepsi kemudahan pengguna dapat dilihat bahwa aplikasi Trade Pro BPF mudah digunakan para pengguna meliputi mudah dipelajari dan menjadi mahir, jelas dan dapat dipahami serta fleksibelitas.

Saran

Saran yang diberikan berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebaiknya aplikasi Trade Pro melakukan peningkatan fitur grafik dan peningkatan edukasi sehingga meningkatkan kepuasan para pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Chairunnisa, S. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Keamanan terhadap Minat Masyarakat dalam Bertransaksi Menggunakan Layanan Pembayaran Digital Qris (Studi Kasus pada Genbi Komisariat Universitas Medan Area).
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Zharfaningrum, D., Hidayatullah, S., Khourouh, U., Windhyastiti, I., & Waris, A. (2020). Determinan Keputusan Pembelian Online di Instagram: Perspektif Promosi, Kemudahan, Kualitas Informasi dan Kepercayaan. *Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis*, 7(2), 169-178.
- Ramadhika, D. H. (2021). Pengaruh Kualitas Informasi, Keterlibatan, Dan Ekuitas Pelanggan Terhadap Ketertarikan Konsumen Untuk Melakukan Pembelian Kembali Melalui Aplikasi Belanja Seluler.
- Maulani, W. (2020). Penerapan Electronic Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health Di Kota Surabaya). *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 5(2), 44-54.
- Kuspriyono, T. (2017). Pengaruh Kualitas Informasi Web dan Kualitas Layanan Online Terhadap Citra Bukalapak. com. *Jurnal Perspektif*, 15(1), 56-62.
- Agustina, R., Gustiana, R., & Budiman, M. R. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Kegunaan Dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Sistem Pembayaran E-Wallet Go-Pay Pada Masyarakat Di Kecamatan Alalak Kabupaten Barito Kuala. *Dinamika Ekonomi: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 15(1), 200-214.

- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Widhianningrum, P., & Aji, S. (2019). Analisis Efektivitas Penerimaan Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Ponorogo. *INVENTORY: Jurnal Akuntansi*, 3(2), 108-115.
- Winantasari, D., & Mustofa, A. (2024). Evaluasi Pengguna Dana Desa Tahun Anggaran 2022 Dalam Mendukung Keberhasilan Pembangunan Di Kecamatan Trowulan Kab Mojokerto. *Soetomo Magister Ilmu Administrasi*, 2(1), 45-54.
- Gosal, R. P. F. G. (2019). *Analisis Pelayanan Buffetier Dalam Melakukan Tugas Dan Tanggung Jawab Di Citi Café Restoran Cititel Hotel Mid Valley Kuala Lumpur Malaysia* (Doctoral Dissertation, Politeknik Negeri Manado).
- Ulfatin, N. (2022). *Metode penelitian kualitatif di bidang pendidikan: Teori dan Aplikasinya*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).