

Abstrak

Perkembangan teknologi finansial (fintech) telah mendorong kemajuan pesat dalam sektor pembayaran digital, salah satunya melalui aplikasi dompet digital atau e-wallet. Penggunaan e-wallet semakin populer di Indonesia dengan aplikasi-aplikasi seperti GoPay, OVO, dan DANA yang banyak digunakan oleh masyarakat. Persaingan yang ketat dalam industri ini mengharuskan penyedia layanan untuk memahami pengalaman pengguna, terutama dalam hal kemudahan penggunaan atau *usability*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman pengguna terhadap antarmuka aplikasi e-wallet, khususnya dalam proses transaksi yang optimal. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan *usability testing* pada tiga aplikasi e-wallet: GoPay, OVO, dan DANA, melibatkan 8 partisipan (4 *digital native* dan 4 digital immigrant). Data dikumpulkan melalui observasi langsung dan wawancara semi-struktural. Teknik analisis menggunakan *user journey* untuk menggambarkan langkah-langkah pengguna dan mengidentifikasi titik-titik krusial dalam pengalaman mereka. Fokus utama adalah pada kemudahan penggunaan fitur transaksi seperti transfer antar pengguna, verifikasi, saldo, dan biaya transaksi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa desain antarmuka yang mudah dipahami, kecepatan transaksi, dan kemudahan navigasi sangat memengaruhi persepsi pengguna terhadap *usability*. GoPay dan DANA memperoleh penilaian positif terkait kemudahan penggunaan dan efisiensi transaksi, sementara OVO mengalami kendala pada fitur transfer yang memerlukan pihak ketiga. Berdasarkan temuan ini, penelitian ini menghasilkan model guideline yang dapat digunakan pengembang untuk merancang antarmuka e-wallet yang lebih optimal dan meningkatkan pengalaman pengguna. Desain antarmuka yang sederhana dan fitur yang mudah diakses dapat meningkatkan pengalaman pengguna. Penyedia layanan e-wallet perlu memperhatikan elemen-elemen tersebut untuk meningkatkan *usability* dan kepuasan pengguna dalam transaksi digital, yang pada akhirnya dapat memperkuat daya saing aplikasi dalam industri fintech.

Kata kunci: E-wallet, Pengalaman Pengguna, *Usability Testing*.