

ABSTRAK

Perkembangan teknologi terus berkembang cepat seiring jalannya waktu, khususnya pada penggunaan internet. Teknologi internet yang semakin maju, dimanfaatkan untuk mendukung kemajuan dunia seperti bisnis, pendidikan, hiburan dan industri serta aspek lainnya. Saat ini di Indonesia sudah banyak tercipta peluang bisnis yang memanfaatkan teknologi internet. *Paytren* merupakan salah satu aplikasi yang diciptakan untuk memanfaatkan fungsi bisnis pada penggunaan internet. Penggunaan aplikasi *Paytren* dapat menciptakan *User Experience* yang menjadi faktor penting perusahaan untuk meningkatkan pelayanan terbaik untuk pengguna (*User*).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *User Experience* pada penggunaan aplikasi *Paytren* di Indonesia. Penelitian ini diukur berdasarkan empat unsur *User Experience* yaitu *Product Experience*, *Outcome Focus*, *Moment of Truth*, dan *Peace of Mind*.

Metode Penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif. Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara *Online* kepada responden pengguna Aplikasi *Paytren* di Indonesia sebanyak 385 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jenjang

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tanggapan dari responden atas *User Experience* pada aplikasi *Paytren* dinyatakan baik. Berdasarkan dimensinya *Peace of Mind* mendapatkan skor tertinggi dan skor terendah pada *Moment of Truth*, namun keempatnya masih dalam kategori baik.

Saran yang diberikan, *Paytren* harus terus mempertahankan keunggulan pada unsur yang sudah didapatkan dan meningkatkan unsur yang masih dinyatakan rendah agar Aplikasi *Paytren* tetap memiliki kesan baik kepada setiap penggunanya.

Kata Kunci: *User Experience*, Internet, Aplikasi, Analisis Jenjang