

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Di era *digital* yang tidak terlepas dari segala aspek kehidupan saat ini, menjadikan semua pekerjaan dapat terselesaikan dengan lebih mudah dan cepat. Hal ini tentunya tidak terlepas dari kebiasaan manusia saat ini yang sangat bergantung pada teknologi seperti *smartphone*. Dengan berbagai kemudahan dan manfaat yang dirasakan, membuat orang-orang tidak hanya mengandalkan *smartphone* mereka sebagai media berkomunikasi saja. Penggunaan *smartphone* kini beralih menjadi perangkat multifungsi atau serba bisa yang membantu manusia dalam pekerjaannya. Khususnya yaitu *e-wallet* didefinisikan sebagai mata uang digital, dimana terdapat kemudahan dalam berbelanja tanpa perlu membawa uang dalam bentuk fisik (nontunai) dan dapat disalurkan pada saat melakukan kegiatan lain[1]. *E-wallet* dikatakan sebagai jenis terbaru dari *m-commerce* yang memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi, belanja online, pemesanan dan untuk berbagi layanan yang tersedia[2]. Ada beberapa aplikasi *E-wallet* yaitu seperti DANA, OVO, DOKU, dan Salah satu aplikasi yang hadir di Indonesia adalah LINK AJA! yang berasal dari perusahaan PT Fintek Karya Nusantara. LINK AJA! memperkenalkan pembayaran melalui dompet digital serta transaksi secara non tunai dan non kartu. Konsep open platform yang diusung oleh LINK AJA!

memungkinkan dompet digital ini dapat terhubung dengan berbagai bentuk alat pembayaran seperti; saldo online, kartu debit, dan kartu kredit.

Akan tetapi banyak pengguna terutama pengguna di kota jambi Mengeluh ketidak puasan pengguna menggunakan aplikasi LINK AJA!. Seperti yang dilihat beberapa komentar pengguna di *play store*, *instagram* dan *twitter*. Sistem dan layanan tidak merespon, sering terjadi kegagalan transaksi pada saat digunakan[3]. Penggunaan aplikasi LINK AJA! terutama di lingkungan sekitar saya di Kota Jambi yang juga merasa tidak puas pada saat menggunakan aplikasi LINK AJA! Sehingga pengguna merasa terganggu akan masalah tersebut dan kebergunaan aplikasi LINK AJA! pada saat melakukan transaksi dan pembayaran.

Ada beberapa metode untuk meneliti aspek *Usability* (kebergunaan) aplikasi diantaranya adalah metode seperti metode Heuristic Evaluation (HE) yaitu sebuah metode evaluasi usability untuk memperbaiki sebuah rancangan secara efektif dengan menggunakan sekumpulan heuristik sederhana yang berhubungan. Penelitian yang pernah dilakukan dengan pendekatan metode ini dapat untuk mengetahui permasalahan yang ada pada sistem dan seberapa besar tingkat pemahaman dan kesulitan pengguna dalam menggunakan sebuah sistem transaksi[4]. Metode Heuristic Evaluation, metode ini dilakukan oleh para ahli (expert) di bidang IT. Para ahli (expert) diminta untuk mengungkapkan permasalahan usability yang bersifat umum, yang lebih mengarah ke desain antarmuka[5].

Salah satu metode lainnya adalah metode Website Usability Evaluation (WEBUSE). Metode ini digunakan untuk mengevaluasi website berfokus pada sistem evaluasi berbasis web yang terdiri dari 24 pertanyaan untuk mengevaluasi usability dari website. Metode WEBUSE dapat mengevaluasi usability semua jenis website dan domain. Alat analisis data menggunakan statistik deskriptif. Metode WEBUSE tersusun dalam 4 kategori yaitu, (1) Content, organisation, and readability, (2) Navigation and links, (3) User interface design, dan (4) Performance and effectiveness WEBUSE merupakan suatu kuesioner yang dikembangkan dari 4 macam usability evaluation tool, yaitu WAMMI, WebSAT, Bobby, dan Protocol analysis untuk mengevaluasi web[6].

Sementara System Usability Scale (SUS) merupakan metode evaluasi kegunaan yang memberikan hasil yang memadai berdasarkan pertimbangan jumlah sampel yang kecil, waktu, dan biaya. Hasil dari perhitungan dengan menggunakan metode SUS akan dikonversi ke dalam sebuah nilai, yang dapat dijadikan pertimbangan untuk menentukan apakah sebuah aplikasi layak atau tidak layak untuk diterapkan, dan metode sistem usability scale merupakan metode yang tepat bagi objek aplikasi[7].

Berdasarkan uraian-uraian diatas maka penulis bermaksud untuk mengangkat permasalahan dan metode tersebut sebagai bahan penelitian untuk Tugas Akhir. Maka dari itu penulis memilih objek LINK AJA! dan metode *System Usability Scale* (SUS) sehingga menghasilkan judul penelitian adalah **“EVALUASI ASPEK USABILITY PADA APLIKASI LINK AJA! MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE”**.

## **1.2 PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalahnya yaitu Bagaimana evaluasi *usability* pada aplikasi LINK AJA! menggunakan *System Usability Scale* (SUS) dan apakah 100 responden pada aplikasi LINK AJA! layak di jadikan rekomendasi untuk bertransaksi pada pengguna di Kota Jambi atau tidak?.

## **1.3 PEMBATAHAN MASALAH**

Adapun batasan masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini dilakukan pada aplikasi LINK AJA!.
2. Evaluasi aplikasi LINK AJA! menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).
3. Pengolaan data menggunakan *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS).
4. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner *System Usability Scale*.
5. Responden penelitian ini adalah orang-orang yang mencoba menggunakan dan atau yang menggunakan aplikasi.
6. Jumlah responden diambil berdasarkan jumlah pendownload aplikasi LIINK AJA! di google playstore dan dihitung menggunakan rumus perhitungan slovin.

## **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENLITIAN**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Berikut merupakan tujuan dari penelitian yang dilaksanakan adalah mengukur kegunaan dan kepuasan aplikasi LINK AJA! dengan metode *system*

*usability scale*. Dan mengetahui kelayakan aplikasi LINK AJA kepada pengguna di Kota Jambi.

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini antara lain :

1. Bagi penulis adalah menambah wawasan, dan praktis dalam ilmu komputer sehingga mampu digunakan untuk bekerja nantinya.
2. Bagi pembaca sebagai referensi untuk mengerjakan tugas akhir nantinya, dan mampu membedakan metode SUS dengan metode yang lain berkaitan pada *Usability* suatu Aplikasi.

#### **1.5 SISTEMATIKA PENYUSUNAN LAPORAN**

Sistematika penulisan ini menggambarkan secara umum tentang apa yang penulis bahas di setiap BAB, penelitian ini terdiri dari 6 (enam) BAB yang mempunyai gambaran umum, sebagai berikut :

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Merupakan bagian pengantar dari permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini. Adapun hal-hal yang akan dibahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penyusunan laporan.

##### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini membahas mengenai teori-teori yang diperoleh dari hasil berbagai macam buku, artikel, serta sumber-sumber terkait lainnya yang berhubungan dengan penelitian, diantaranya berisikan

mengenai usability aplikasi tujuan pengukuran usability, teknik pengukuran usability, pengukuran usability, penelitian terdahulu.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang proses yang dilakukan selama melakukan penelitian, metode yang digunakan, serta alat bantu yang digunakan untuk melakukan penelitian.

### **BAB IV : METODE DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang penjelasan mengenai gambaran umum objek penelitian dan penggunaan metode penelitian menggunakan *system usability scale (SUS)*.

### **BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI**

Pada Bab ini akan menguraikan mengenai hasil dari pengolahan data dalam penelitian sehingga menghasilkan rekomendasi perbaikan.

### **BAB VI : PENUTUP**

Pada Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari bab-bab sebelumnya dan saran-saran yang sekiranya dapat membantu untuk membangun ke arah yang lebih baik.