

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG MASALAH

Teknologi informasi telah berkembang secara pesat di era globalisasi ini. Semakin banyak pemanfaatan teknologi informasi dalam menunjang berbagai kegiatan yang dilakukan manusia dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini didukung oleh kemampuan teknologi informasi ini yang dapat mengolah dan menyimpan data dan informasi secara cepat dan efisien. Kemampuan tersebut menjadikan transaksi dapat dilakukan dengan lebih cepat, efisien, kapanpun, dan dimanapun dengan menggunakan teknologi informasi. Salah satu industri yang memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam pemrosesan transaksi adalah industri *financial technology (fintech)*.

Fintech merupakan implementasi dan pemanfaatan teknologi untuk peningkatan layanan jasa perbankan dan keuangan yang umumnya dilakukan oleh perusahaan rintisan (startup) dengan memanfaatkan teknologi software, internet, komunikasi, dan komputasi terkini. Konsep ini yang mengadaptasi perkembangan teknologi yang dipadukan dengan bidang finansial sehingga bisa menghadirkan proses transaksi keuangan yang lebih praktis, aman serta modern[1]. Salah satu *fintech* yang berkembang di Indonesia adalah dompet digital. Dompet digital sendiri merupakan produk layanan uang elektronik yang siap digunakan, mudah, cepat, dan aman. Dengan munculnya uang elektronik akan memungkinkan masyarakat untuk

melakukan transaksi finansial tanpa menggunakan uang tunai [2]. Salah satu dompet digital di Indonesia adalah aplikasi OVO.

OVO adalah sebuah aplikasi smart yang memberikan penggunanya melalui layanan pembayaran dan transaksi secara online (OVO Cash). Penggunanya juga bisa berkesempatan untuk mengumpulkan poin setiap kali pada saat melakukan transaksi pembayaran melalui OVO. Secara umum, OVO Cash dapat digunakan berbagai macam pembayaran yang telah bekerjasama dengan OVO menjadi lebih cepat. Sedangkan OVO Point adalah *loyalty rewards* bagi yang melakukan transaksi dengan menggunakan OVO Cash di merchant- merchant rekanan OVO [3].

Berdasarkan pengamatan penilaian aplikasi OVO di *Google Play Store*, pengguna mengeluhkan terjadinya kendala ataupun error pada aplikasi OVO. Keluhan yang disampaikan oleh pengguna cenderung mengarah pada permasalahan kualitas sistem dan layanan pada aplikasi OVO. Berdasarkan hasil pra-kuesioner yang telah disebar, maka penilaian pada aplikasi OVO perlu dilakukan karena masih terdapat kekurangan yang ada pada sistem seperti adanya fungsionalitas yang masih belum berjalan sesuai dengan fungsinya sehingga membuat pengguna kurang puas menggunakan aplikasi tersebut. Selain itu penelitian ini juga dilakukan karena belum adanya penelitian yang melakukan pengujian terhadap aspek *usability* pada aplikasi OVO.

Usman Ependi dkk. [4] menyatakan aspek *usability* merupakan aspek agar tercapainya keberhasilan perangkat lunak sebagai tanda penerimaan perangkat

lunak oleh pengguna. Pengujian usability dapat dilakukan pada perangkat lunak yang kecil maupun besar dan *multi platform* seperti berbasis *desktop*, *web*, dan *mobile*.

Aisyah Sri Wulandari dkk. [5] menyatakan *usability testing* adalah salah satu kategori metode dalam evaluasi *usability* yang mengobservasi pengguna sebuah desain kemudian diambil data dan menganalisisnya. Teknik ini dapat digunakan dengan cara menentukan *user*, melakukan pemilihan fungsi, membuat tugas *usability testing* menentukan waktu *usability testing*, melaksanakan *usability testing*, melakukan analisa data dengan cara merekam atau mencatat hasil dari *usability testing*, melakukan pengukuran *usability* dengan menggunakan kuesioner, dan terakhir melakukan analisis untuk rekomendasi perbaikan sistem kedepannya. Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk mengevaluasi aspek *usability* pada aplikasi OVO dengan judul **”EVALUASI ASPEK USABILITY PADA APLIKASI OVO MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY TESTING”**

1.2. PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas maka dapat dirumuskan permasalahannya yaitu bagaimana evaluasi aspek *usability* pada aplikasi OVO menggunakan *System Usability Testing*

1.3. BATASAN MASALAH

Agar dalam pembahasannya lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang akan dicapai, maka peneliti membatasi permasalahan seperti berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada aplikasi OVO.
2. Evaluasi aplikasi OVO menggunakan metode *System Usability Testing*
3. Pengolahan data menggunakan *Microsoft Excel*
4. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner *System Usability Testing*
5. Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah pengguna wilayah Kota Jambi.

1.4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Berikut merupakan tujuan dan manfaat dari penelitian yang dilaksanakan :

1.4.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk melakukan evaluasi kebergunaan aplikasi OVO dengan metode *system usability testing*

1.4.2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini antara lain :

1. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi penelitian yang berkualitas sehingga peneliti mampu mendapatkan nilai yang memuaskan.
2. Melalui penulisan ini, diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan buat penulis.
3. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya agar menjadi lebih sempurna.

1.5. SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah-ilmiah dapat dilihat sistematika penelitian yang meliputi :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan dalam 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 Testing*.

BAB V : HASIL ANALISI 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.