

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Teknologi informasi saat ini berkembang dengan sangat cepat, sejalan dengan pemanfaatannya diberbagai bidang kehidupan seperti kesehatan, perbankan, pendidikan, dan lain sebagainya. Melalui perkembangannya teknologi informasi memberikan dampak secara global. Salah satu dampak dari perkembangan teknologi adalah *financial technology (fintech)* yang merupakan pelayanan jasa keuangan digital dengan memanfaatkan teknologi informasi [1]. Salah satu layanan jasa keuangan digital adalah aplikasi Flip.

Flip merupakan layanan keuangan digital yang menyediakan jasa transfer dana antar bank tanpa biaya administrasi yang dapat diakses melalui smartphone android/iOS ataupun website. Selain mentransfer dana antar bank, flip juga memiliki fitur beli pulsa, isi paket data, listrik PLN dan refund.

Namun dalam pengoperasiannya Flip masih belum sempurna seperti yang dilihat dari hasil review pengguna di *playstore* mengatakan bahwa aplikasi Flip memiliki beberapa kekurangan sehingga merepotkan dalam penggunaannya. Pengguna mengeluhkan proses verifikasi pembuatan akun cukup susah dan terkadang terjadi kegagalan, proses transfer / pengiriman uang yang lambat, transfer di batasi hanya pada jam kerja, dan pelayanan dengan respon yang lambat.

Untuk mengetahui tingkat *usability* dari suatu aplikasi perlu dilakukan sebuah pengujian. Point penting dari pengujian yaitu pengalaman yang dirasakan pengguna saat menggunakan Aplikasi Flip. Pengujian terhadap aplikasi Flip bertujuan untuk mengukur tingkat *usability* dari aplikasi tersebut. *Usability* menentukan seberapa mudah *user* menggunakan antarmuka suatu aplikasi. Tingkat *usability* menentukan apakah sistem tersebut akan bermanfaat, diterima *user* dan bertahan lama dalam penggunaannya. Analisis *usability* berguna untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dan menjadikan suatu aplikasi lebih efektif dan efisien dalam penggunaannya serta dapat dijadikan bahan evaluasi dalam pengembangan aplikasi selanjutnya.

Salah satu metode yang digunakan yaitu *usability testing* dengan metode pengumpulan data menggunakan *USE Questionnaire*. *Usability testing* sebagai persyaratan dari sebuah perangkat lunak agar dapat diterima dengan baik oleh pengguna, karena berkaitan dengan interaksi antara sistem dengan manusia, apabila pengguna akhir puas maka perangkat lunak dapat secara efektif digunakan oleh pengguna [2].

*USE Questionnaire* adalah kuesioner pengujian oleh Arnold M. Lund (2001) dengan jumlah 30 pertanyaan. Terdapat empat kriteria dalam *USE Questionnaire* yaitu *usefulness*, *ease of use*, *ease of learning*, dan *satisfaction*. "*Usefulness, Satisfaction, and Ease of use Questionnaire* atau disingkat *USE Questionnaire* yaitu kuesioner yang biasa digunakan dalam *Usability* Sistem komputer [3].

*USE Questionnaire* memiliki 4 parameter yang digunakan untuk analisis *usability testing* yaitu *Usefulness* (kebergunaan), *Ease of Use* (kemudahan penggunaan), *Ease of Learning* (Kemudahan mempelajari), *Satisfaction* (kepuasan penggunaan).

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk mengangkat judul **“Analisis Usability Pada Aplikasi Flip Dengan Metode *Usability Testing* dan *Use Questionnaire*”**.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, dapat diambil suatu rumusan masalah pada penelitian ini yaitu “Bagaimana menganalisis *usability* pada aplikasi Flip dengan metode *usability testing* dan *use questionnaire*?”.

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan memperjelas penyusunan agar lebih terarah, maka dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Objek penelitian ini merupakan aplikasi Flip.
2. Analisis *usability* Aplikasi Flip dengan menggunakan metode *Usability Testing* dan *USE Questionnaire*.
3. *Use Questionnaire* memuat variabel *Usefulness*, *Ease of Use*, *Ease of Learning*, dan *Satisfaction* dengan pengukuran berupa angka dengan skala 1 – 4.

4. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dilakukan secara *online*.
5. Responden penelitian ini merupakan pengguna aplikasi Flip yang berada di Kota Jambi.

## **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang akan dicapai dalam penulisan tugas akhir ini adalah :

1. Untuk menganalisis *usability* Aplikasi Flip menggunakan metode *Usability Testing* dan *USE Questionnaire*.
2. Untuk mengetahui bagaimana penilaian pengguna terhadap layanan dari aplikasi Flip.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Bagi aplikasi Flip diharapkan dapat mengetahui apa saja yang dilakukan untuk menjaga aplikasi agar dapat memberikan layanan informasi yang efektif dan efisien bagi pengguna saat ini maupun dimasa mendatang.
2. Bagi peneliti dapat menambah wawasan tentang antar muka aplikasi berdasarkan minat pengguna.

3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menjadikan referensi dalam mengembangkan aplikasi Flip.

## **1.5 SISTEMATIKA PENELITIAN**

Sistematika penulisan Laporan Tugas Akhir ini disusun untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah, dapat dilihat melalui sistematika penulisan yang meliputi :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat dari penelitian serta terdapat sistematika penulisan dalam penyusunan laporan.

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

Pada bab ini menguraikan tentang konsep – konsep yang digunakan sebagai kerangka atau landasan yang digunakan dalam mendukung pemahaman terhadap penelitian yang penulis lakukan berupa penjelasan mengenai analisis, *usability testing*, *use questionnaire*, populasi dan sampel, uji validitas, uji reabilitas dan penelitian sejenis.

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

Pada bab ini menguraikan tentang metode atau pendekatan yang akan digunakan dalam penelitian. Uraian dapat meliputi parameter penelitian, model yang digunakan, rancangan penelitian, teknik – teknik pengumpulan data, teknik analisis data, serta tools (alat bantu) yang digunakan.

### **BAB IV : ANALISIS**

Pada bab ini menguraikan tentang proses analisis terhadap aplikasi yang sedang berjalan, serta analisis kebutuhan aplikasi.

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

Pada bab ini menguraikan mengenai hasil dari analisis yang di dapat dari analisis *usability testing* dan *use questionnaire* pada aplikasi Flip berdasarkan penelitian yang dilakukan.

### **BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran yang dapat dimanfaatkan sebagai wawasan untuk pengguna baru maupun pengguna lama dari Aplikasi Flip dan juga bagi pembaca maupun penelitian selanjutnya.