

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mempengaruhi kebijakan dan strategi dunia usaha perbankan dunia, perkembangan teknologi informasi yang berkembang pesat memberikan kemudahan bagi penggunanya dalam melakukan kegiatan dan mendapatkan suatu informasi, seperti dalam penggunaan *e-wallet* yang dimana sebagai alat pembayaran praktis dan efisien di Indonesia [1].

Inovasi teknologi mendorong munculnya berbagai layanan keuangan berbasis digital yang memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi secara cepat dan praktis. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah dompet digital (*e-wallet*) yang memungkinkan pengguna melakukan berbagai transaksi seperti pembayaran, transfer dana, pembelian pulsa, serta pembayaran tagihan melalui perangkat telepon seluler. Menurut Bank Indonesia, penggunaan layanan berbasis mobile memungkinkan masyarakat untuk melakukan transaksi secara lebih mudah dan efisien kapan saja dan di mana saja [2].

PT Nusa Satu Inti Artha turut memanfaatkan perkembangan teknologi tersebut dengan meluncurkan aplikasi DOKU sebagai salah satu layanan dompet digital (*e-wallet*) yang menyediakan berbagai fitur transaksi keuangan secara online. Aplikasi DOKU menjadi aplikasi *e-wallet* pertama yang sudah berjalan selama kurang lebih 15 tahun. DOKU didesain untuk membantu penggunanya melakukan aktivitas

finansial, seperti menabung, transfer dan berbagai kebutuhan lainnya. DOKU mempunyai lisensi pembayaran lintas negara sejak tahun 2015 [3].

Namun di sisi lain, masih terdapat beberapa kendala yang dirasakan oleh pengguna dalam menggunakan aplikasi DOKU. Beberapa pengguna mengeluhkan bahwa aplikasi terkadang membutuhkan waktu yang cukup lama saat proses pemuatan (*loading*) ketika melakukan proses transaksi seperti *top up* sehingga pengguna harus menunggu lebih lama ketika melakukan transaksi. Beberapa pengguna menilai bahwa tampilan aplikasi DOKU masih dinilai kurang menarik, serta kombinasi warna yang kurang serasi, sehingga tampilan aplikasi terlihat kurang nyaman bagi pengguna. Pada menu riwayat transaksi, aplikasi DOKU juga belum menyediakan fitur untuk mengunduh (*download*) maupun membagikan (*share*) bukti transaksi secara langsung. Kondisi tersebut menyebabkan pengguna harus melakukan langkah tambahan seperti tangkapan layar (*screenshot*) untuk menyimpan atau membagikan bukti transaksi yang telah dilakukan. Selain itu, beberapa pengguna juga menilai bahwa biaya administrasi pada beberapa layanan di aplikasi DOKU relatif lebih tinggi dibandingkan dengan aplikasi dompet digital lain yang menawarkan beberapa layanan tanpa biaya tambahan, sehingga hal ini turut mempengaruhi pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi DOKU.

Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas dan kepercayaan pengalaman pengguna, di perlukan berbagai metode evaluasi dan perbaikan *usability* yang mampu mengidentifikasi permasalahan pada antarmuka *system*. Terdapat beberapa metode evaluasi *usability* yang umum di gunakan seperti *User Experience Questionnaire* (UEQ), *Heuristic Evaluation*, *Cognitive Walkthrough*, *System*

Usability Scale (SUS). Metode-metode tersebut dapat membantu peneliti maupun pengembang dalam menilai kemudahan penggunaan, efektivitas serta kepuasan pengguna terhadap aplikasi.

Dalam penelitian ini, metode yang di gunakan adalah metode *Sistem Usability Scale* (SUS), metode ini memberikan penilaian kuantitatif terhadap kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna, serta mengidentifikasi bagian yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Mampu memberikan penilaian terhadap tingkat kegunaan suatu sistem berdasarkan *feedback* pengguna, SUS juga memiliki instrumen yang jelas pada cara perhitungan untuk melakukan evaluasi sebuah aplikasi. Evaluasi ini diharapkan dapat menghasilkan rekomendasi perbaikan pada tampilan dan fungsi aplikasi sehingga dapat meningkatkan pengalaman pengguna. *Usability* memuat 5 aspek yaitu *Learnability*, *Efficiency*, *Memorability*, *Errors*, *Satisfaction* [4].

Metode *System Usability Scale* memiliki kelebihan di bandingkan dengan metode *usability* lainnya. Metode ini sederhana dan mudah di gunakan karena hanya terdiri dari 10 pertanyaan dengan skala penilaian yang mudah di pahami oleh responden, sehingga proses pengisian kuesioner dalam dilakukan dengan cepat. *System Usability Scale* (SUS) bersifat fleksibel dan dapat di terapkan pada berbagai jenis sistem, baik aplikasi *mobile*, *website*, maupun perangkat lunak lainnya. Dan evaluasi yang lebih mudah di mengerti oleh responden [5].

Berdasarkan dari beberapa penelitian terdahulu yang membahas evaluasi *Usability* pada aplikasi dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS), pada penelitian yang dilakukan oleh Puji Sa'adah, Gentur Wahyu Nyipto

Wibowo, R. Hadapiningradja Kusumodestoni, tujuan utama dari penelitian tersebut yaitu mengevaluasi tingkat kegunaan *usability* aplikasi GoPay berdasarkan pengalaman pengguna. Penelitian ini melibatkan 100 responden pengguna aktif GoPay, dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa skor rata-rata SUS yang di peroleh adalah 26, jauh di bawah standar minimal 68 yang dianggap sebagai kategori *usability* baik. Temuan ini menunjukkan bahwa aplikasi GoPay memiliki tingkat kegunaan yang rendah, dalam hal kemudahan penggunaan, efisiensi, dan kepuasan pengguna. Hasil ini mencakup dari aspek *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors*, dan *satisfaction* [6].

Penelitian yang dilakukan oleh Nurul Huda, Daniel Adriano Tambunan, Femas Satria, Muhammad Rizki Bintang Putra, penelitian ini menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dengan jumlah responden sebanyak 118 orang. Berdasarkan hasil analisis, aplikasi DANA memperoleh skor rata-rata 72,41 dengan kategori “*Excellent*” (*Grade B*). Hasil ini menunjukkan bahwa aplikasi DANA telah memiliki tingkat *usability* yang baik [7].

Penelitian yang dilakukan oleh Dwi Andini Putri, dengan metode *System Usability Scale* (SUS) sebagian besar pengguna Aplikasi OVO berjenis kelamin laki-laki, berusia diantara 18 hingga 25 tahun, minimal mengenyam pendidikan SMA dan pengunjung terbanyak adalah pegawai swasta. Dengan jumlah responden sebanyak 385 orang. Berdasarkan hasil analisis aplikasi OVO memperoleh skor rata-rata 73,5 dengan kategori *acceptable*, *grade C* dan *good*. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi OVO memiliki nilai kebergunaan yang baik [8] .

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang diatas maka, penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **EVALUASI USABILITY TESTING APLIKASI DOKU KOTA JAMBI MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE.**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Pada latar belakang yang sudah dipaparkan sebelumnya, permasalahan yang muncul pada aplikasi DOKU yaitu aplikasi DOKU masi mendapatkan keluhan dari para penggunanya. terkait Bagaimana tingkat kesesuaian tampilan dan fitur pada aplikasi DOKU serta kemudahan dalam melakukan transaksi, berdasarkan hasil evaluasi menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).

1.3 BATASAN MASALAH

Batasan masalah pada penelitian ini, antara lain:

1. Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode *System Usability Scale* (SUS). Dengan *skala likert* jumlah poin (1 - 5) untuk mengukur tingkat ketidaksetujuan atau ketidaksetujuan responden.
2. Penelitian ini membahas tentang tingkat *usability* pada pengguna aplikasi DOKU yang ada di Kota Jambi.
3. Penelitian ini menggunakan data yang sudah di dapat melalui *Google Form* dan *Microsoft Exel*.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian berikut :

1. Mengetahui tingkat *usability* aplikasi DOKU berdasarkan pengalaman dan penilaian pengguna dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) untuk melihat sejauh mana aplikasi tersebut mudah dipahami dan dapat membantu pengguna dalam melakukan berbagai transaksi digital.
2. Untuk memperoleh gambaran mengenai pendapat dan pengalaman pengguna saat menggunakan aplikasi DOKU, khususnya yang berkaitan dengan tampilan aplikasi, fitur yang tersedia, serta kemudahan dalam menjalankan fungsi-fungsi yang ada di dalam aplikasi.DOKU.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan desain antarmuka dan fitur aplikasi untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini antara lain :

1. Menambah wawasan dan pengetahuan terkait evaluasi *usability* pada aplikasi menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Sehingga menjadi bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas aplikasi.
2. Memberikan gambaran mengenai aspek *usability* yang memengaruhi pengalaman pengguna aplikasi DOKU, sehingga dapat menjadi dasar evaluasi dalam pengembangan antarmuka aplikasi.

3. Sebagai referensi bagi pengembang aplikasi dan peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut terkait evaluasi *usability* pada aplikasi.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Penulisan laporan ini disusun secara sistematis agar mempermudah pembaca dalam memahami isi dari penelitian yang dilakukan. Adapun sistematika penulisan laporan ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini, berisikan latar belakang pembuatan penelitian, perumusan masalah yang dihadapi, batasan-batasan permasalahan yang diambil, tujuan penelitian yang ingin dicapai, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini, meliputi teori-teori dasar dan tinjauan pustaka. Teori dasar dikutip dari buku, jurnal, artikel dan lainnya yang dapat digunakan untuk menunjang analisa masalah serta sebagai acuan untuk menyusun penelitian ini. Tinjauan pustaka berupa tinjauan terhadap penelitian-penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini, menjelaskan kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, alat dan bahan

penelitian, serta tahapan penggunaan metode *System Usability Scale* dalam proses evaluasi.

BAB IV : ANALISIS ASPEK USABILITY

Pada bab ini, disajikan gambaran umum aplikasi, analisis permasalahan yang ditemukan, variabel penelitian, serta hasil rekapitulasi dan analisis data kuesioner yang diolah menggunakan *Microsoft Excel* sebagai dasar hasil penelitian.

BAB V : TAMPILAN DAN REKOMENDASI PERBAIKAN

Pada bab ini, memaparkan tampilan antarmuka aplikasi yang menjadi objek evaluasi dan menyajikan usulan perbaikan berdasarkan hasil temuan dan analisis pada bab sebelumnya.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini, membuat tentang kesimpulan mengenai pembahasan dari bab-bab sebelumnya dan juga disini penulis mencoba memberikan saran-saran yang kiranya dapat membangun ke arah yang lebih.