

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan dalam teknologi yang tidak mengenal batasan memaksa manusia beradaptasi dengan cepat agar dapat menggunakan waktu dengan lebih efektif dan efisien. Ada banyak teknologi instan yang mengarahkan manusia ke arah kehidupan yang lebih modern, mandiri, dan serba cepat. Dengan pesatnya perkembangan telepon seluler, akses internet berbanding lurus dengan kebutuhan masyarakat. Karena internet merupakan salah satu sarana untuk mendukung perkembangan teknologi [1].

*Financial technology (Fintech)* adalah kombinasi antara pengelolaan keuangan dengan pemanfaatan sistem teknologi. *Fintech* telah menarik perhatian publik, termasuk menyediakan berbagai fungsi layanan untuk menyederhanakan keuangan seperti kerjasama keuangan, perbankan dan asuransi. Munculnya *fintech* tidak terlepas dari inovasi yang mengalami kemajuan untuk menata konsep keuangan yang membutuhkan pembangunan bisnis rintisan (wirausahawan baru) [2].

Pada bulan Juli tahun 2023, GoPay meluncurkan aplikasi terbaru yang berdiri sendiri diluar aplikasi GoJek yang dikembangkan oleh PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk. Saat ini GoPay telah diunduh oleh pengguna dengan lebih dari 1 juta kali unduhan dan telah diulas oleh 9 ribu pengguna dengan rating aplikasi yang didapat sebesar 4,6 dari skala 5 pada *platform* Google Play Store. Namun sebanyak 820 pengguna memberikan rating 1 terhadap aplikasi GoPay yang berarti aplikasi masih memiliki kekurangan bagi sebagian pengguna [3].

Menurut *Apptentive Consumer Survey*, dapat disimpulkan bahwa 4 dari 10 pengguna lebih percaya terhadap *review* aplikasi dibandingkan dengan rekomendasi pribadi sehingga aspek rating sangat mempengaruhi pengguna terhadap penilaian suatu aplikasi [4].

Merancang sebuah aplikasi memerlukan beberapa tahapan yang harus dilewati. Oleh karena itu diperlukan suatu metode perancangan aplikasi untuk mencegah *software crisis* tersebut yang disebut *Software Development Live Cycle*

(SDLC). Salah satu tahapan SDLC yang sangat penting bagi setiap pengembang aplikasi adalah *testing* sebelum aplikasi tersebut akan dirilis. *Testing* berfungsi untuk meminimalisir berbagai kesalahan yang membuat aplikasi berjalan tidak dengan semestinya. Karena dengan melakukan *testing*, pihak pengembang dapat mengetahui berbagai macam kekurangan aplikasi dan membuat *user experience* (UX) menjadi lebih baik [5].

Terdapat beberapa metode pengujian aplikasi seperti metode Constantine and Lockwood, Schneiderman, ISO 9241-11, Shackel, Preece, dan Nielsen. Nielsen mengemukakan bahwa *usability* adalah suatu acuan untuk mengukur kualitas yang digunakan untuk mengukur performa tampilan (*interface*) pada aplikasi yang digunakan oleh *user*.

Untuk menunjang pengujian aplikasi, terdapat kuesioner penilaian yang biasa dijumpai dalam pengukuran nilai *usability* aplikasi antara lain, *Questionnaire for User Interface Satisfaction* (QUIS), serta *Post-Study System Usability Questionnaires* (PSSUQ), *Software Usability Measurement Inventory* (SUMI) dan *System Usability Scale* (SUS) [6].

Dalam pengujian pada penelitian ini, peneliti menggunakan *System Usability Scale* (SUS) sebagai acuan kuesioner untuk mendapatkan hasil data kuantitatif serta mengacu kepada metode *Nielsen's Attributes of Usability* (NAU). Maka dari itu, tema dari tugas akhir ini berdasarkan dari objek penelitian tersebut diangkat dengan judul "Evaluasi Usability Aplikasi *Fintech* Menggunakan Metode *Nielsen's Attributes of Usability* (NAU)".

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dipaparkan di atas, penulis memperoleh beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana hasil pengujian terhadap evaluasi *usability* aplikasi GoPay pada metrik *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *error* dan *satisfaction* menggunakan metode *Nielsen's Attributes of Usability* (NAU)?
2. Bagaimana hasil pengujian pada metrik *satisfaction* dalam evaluasi *usability* aplikasi GoPay dengan kuesioner *System Usability Scale* (SUS)?
3. Bagaimana hasil rekomendasi perbaikan aplikasi terhadap pengujian evaluasi *usability* kepada pengguna setelah menggunakan aplikasi GoPay?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian yang telah dipaparkan di atas, penulis memperoleh beberapa tujuan penelitian dalam penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui hasil pengujian terhadap evaluasi *usability* aplikasi GoPay pada metrik *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *error* dan *satisfaction* menggunakan metode *Nielsen's Attributes of Usability* (NAU).
2. Mengetahui hasil pengujian pada metrik *satisfaction* dalam evaluasi *usability* aplikasi GoPay dengan kuesioner *System Usability Scale* (SUS).
3. Mengetahui hasil rekomendasi perbaikan aplikasi terhadap evaluasi *usability* kepada pengguna setelah menggunakan aplikasi GoPay sebagai bahan pengembangan aplikasi.

### 1.4 Batasan Masalah

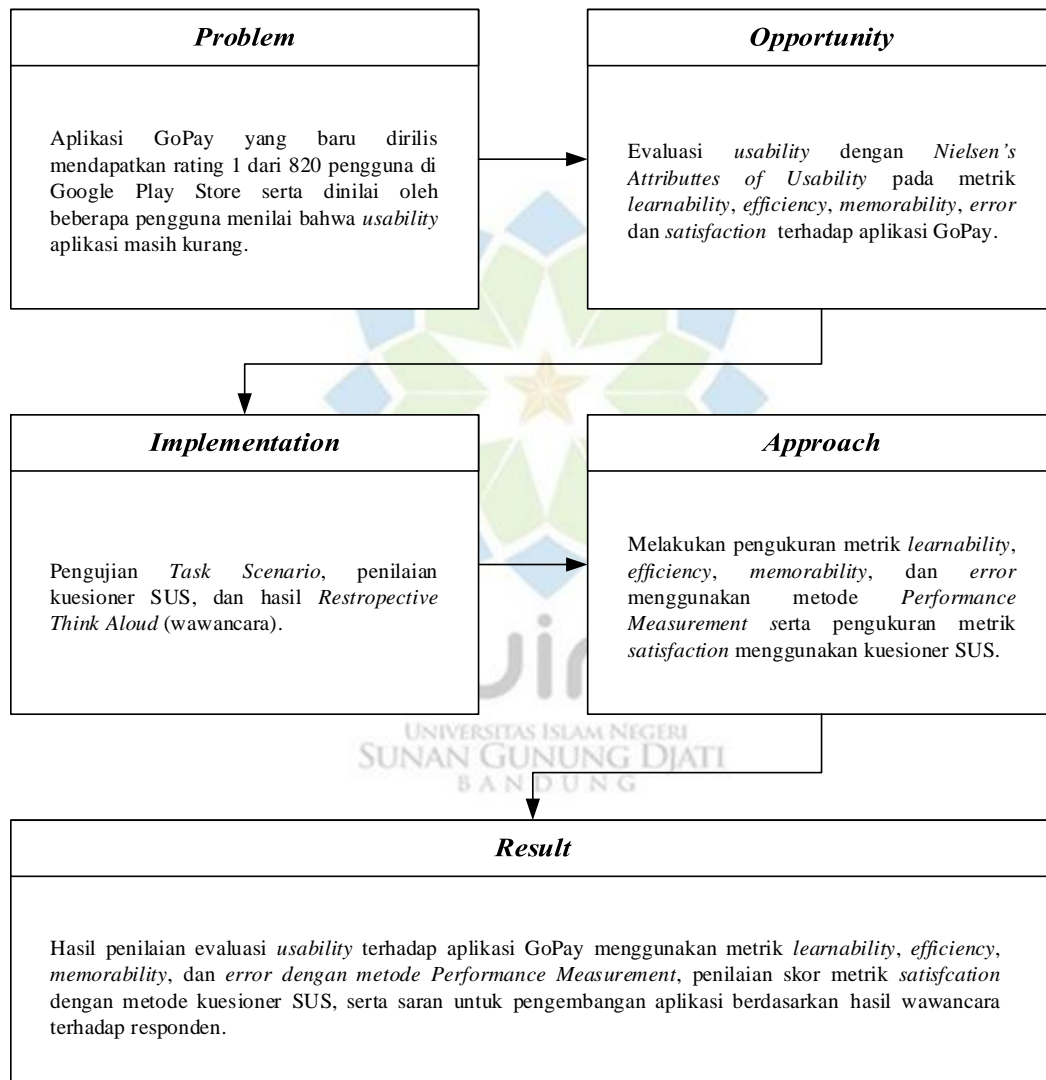
Agar tujuan penelitian yang sudah dipaparkan dapat tercapai, penulis membatasi masalah dalam penelitian sehingga perlu dicermati poin berikut ini:

1. Aplikasi *fintech* yang digunakan sebagai objek pengujian adalah aplikasi GoPay versi 1.5.1.
2. Ruang lingkup pengujian dan penelitian ini hanya berfokus pada aspek *usability* dan *user interface*.
3. Pengujian evaluasi *usability* dilakukan menggunakan standar *Nielsen's Attributes of Usability* (NAU) yang memiliki beberapa metrik yang digunakan meliputi metrik *learnability* (mudah untuk dipelajari), *efficiency* (efektif), *memorability* (mudah untuk diingat), *error* (tingkat kesalahan), dan *satisfaction* (kepuasan pengguna).
4. Pengujian evaluasi aplikasi GoPay pada tahapan *task scenario* dilakukan kepada 6 orang responden.
5. Pengujian evaluasi aplikasi GoPay pada tahapan kuesioner SUS dilakukan kepada 20 orang responden.
6. Pengujian aplikasi GoPay dalam menjalankan *task scenario* dilakukan dengan menggunakan aplikasi GoPay yang terpasang pada *smartphone* dengan sistem operasi minimal Android 11 dan memiliki minimal RAM sebesar 4 GB yang tersambung dengan koneksi *internet*.

7. Hasil dari penelitian ini menghasilkan rekomendasi perbaikan tampilan berdasarkan hasil wawancara, namun penelitian ini tidak mengujikan kembali hasil rekomendasi.

### 1.5 Kerangka Pemikiran

Gambar 1.1 menjelaskan tentang gambaran umum kerangka pemikiran dari penelitian tugas akhir ini.



Gambar 1.1 Kerangka pemikiran

### 1.6 Metodologi Penelitian

Untuk memperoleh hasil pengujian yang terstruktur serta terarah, penelitian ini menggunakan metodologi penelitian yang dijelaskan secara singkat berikut ini:

### a. Studi Literatur

Studi literatur adalah serangkaian aktivitas dalam mengelola bahan penelitian dengan membaca, mencatat, dan mengumpulkan data pustaka. Studi literatur dilaksanakan setelah topik permasalahan dan ditetapkannya rumusan masalah, serta mengumpulkan data yang diperlukan.

Penelitian ini memiliki rujukan berupa artikel, jurnal, buku dan lainnya yang membahas tentang evaluasi *usability*, *usability testing*, *Nielsen's Attributes of Usability* dan kuesioner SUS.

### b. Observasi

Observasi adalah melakukan pemantauan objek penelitian secara langsung yang bertujuan untuk mencari data yang diperlukan.

Pada penelitian ini, observasi dilakukan dengan mengambil data yang diperoleh dari responden menggunakan *usability testing* dan kuesioner SUS, dan wawancara.

## 1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan diperlukan agar penelitian yang dilakukan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan pelaksanaannya dapat dipahami. Adapun penyusunan sistematika penulisan pada penelitian ini disusun terbagi menjadi lima bab, yaitu:

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Dalam bab ini berisi tentang penjelasan latar belakang penelitian, perumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, batasan masalah penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan sebagai acuan awal dalam tahapan penelitian.

### **BAB II: KAJIAN LITERATUR**

Dalam bab ini berisi mengenai teori–teori yang berkaitan dengan penelitian sebagai landasan teori yang mendukung implementasi penelitian yang dipaparkan secara deskriptif yang didapat dari beberapa sumber.

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

Dalam bab ini menjelaskan tentang tahapan-tahapan pelaksanaan penelitian dengan penjelasan secara sistematis. Terdiri dari studi literatur, identifikasi awal, pengumpulan data, analisis data, dan kesimpulan.

**BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini berisi uraian pemaparan tentang hasil pengolahan data yang didapat dari pengujian *task scenario*, wawancara, dan kuesioner untuk menjawab rumusan masalah penelitian.

**BAB V: PENUTUP**

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dari data yang didapatkan dari penelitian serta saran yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas penelitian yang akan dilakukan pada penelitian selanjutnya.

