

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

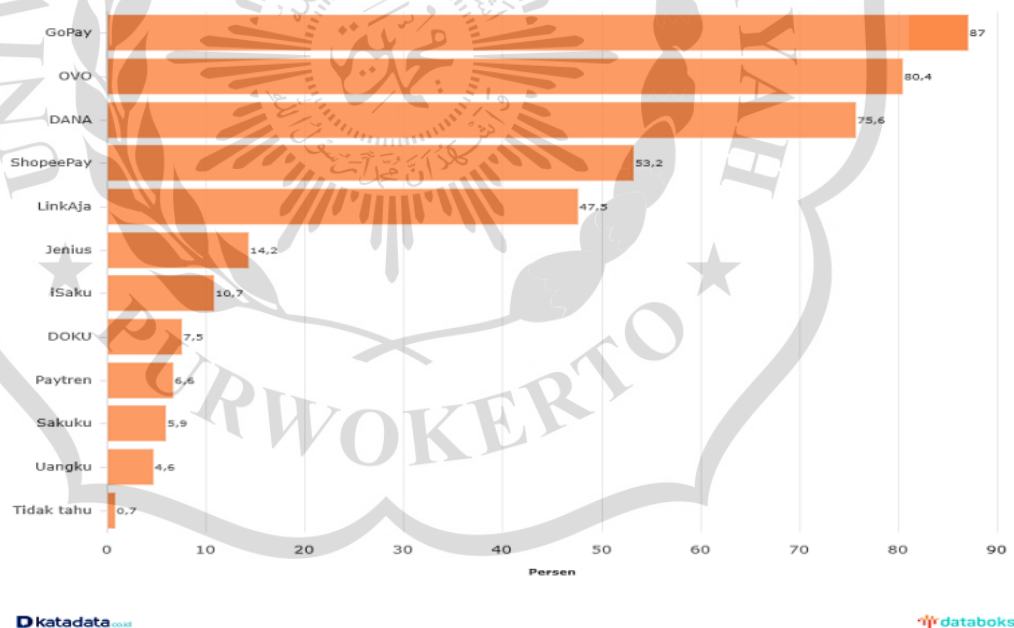
Kemajuan teknologi informasi pada era globalisasi saat ini semakin pesat. Hal ini terbukti dengan meluasnya pemanfaatan teknologi informasi yang digunakan sebagai alat bantu untuk meningkatkan aktivitas manusia dalam berbagai bidang. Termasuk dalam bidang transaksi. Hal ini dapat dilihat pada kehidupan manusia sehari-hari, Dimana kemajuan teknologi saat ini mengubah kebiasaan manusia pada sistem pembayaran. Awalnya proses pembayaran dilakukan secara tatap muka kini dapat dilakukan dengan menggunakan ponsel yang memungkinkan akses mudah dan efisien darimana saja dan kapan saja.

Pembayaran merupakan kegiatan sehari-hari yang dilakukan oleh masyarakat Indonesia. Proses pembayaran pada awalnya dilakukan secara tatap muka, namun sekarang proses pembayaran dapat dilakukan dari jarak jauh. Dengan adanya pembayaran berbasis teknologi yang mendukung Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT). GNNT sendiri merupakan program yang digagas oleh Bank Indonesia (BI) dan bekerja sama dengan pemerintah dengan tujuan untuk menekan transaksi tunai sehingga kedepannya masyarakat Indonesia akan mulai menggunakan instrument non-tunai dalam bertransaksi(Lestari, 2017).

Salah satu dampak dari berkembangnya teknologi dan adanya Gerakan Nasional Non Tunai adalah munculnya aplikasi dompet digital atau e-wallet yang mampu memberikan kemudahan dalam bertransaksi (Susanti & Fitriani, 2021). E-wallet merupakan salah satu produk *financial technology* (fintech) yang memuat konsep penggantian uang konvensional dengan uang digital. Menurut OJK (otoritas jasa keuangan) *financial technology* atau Fintech adalah sebuah inovasi pada industri jasa keuangan yang memanfaatkan penggunaan teknologi. Di Indonesia sendiri telah banyak berkembang aplikasi e-wallet salah satunya adalah aplikasi Dompet Digital Indonesia (DANA). DANA dikembangkan oleh PT. Espay Debit Indonesia Koe yang pertama kali diluncurkan pada Desember 2018 oleh CEO DANA Vincent Iswara. DANA dapat digunakan untuk melakukan

transaksi seperti transfer uang, pembayaran tagihan, pembayaran di *merchant* yang terintegrasi dengan DANA. DANA juga dapat diintegrasikan ke dalam rekening bank pengguna. Sehingga pengguna dapat melakukan pembayaran dengan saldo rekening bank mereka (Wibawa, Hendra; Dewi, Puput Ady Sukarno; Fitri Sartina, 2018).

Menurut hasil survei *Daily Social* pada Juni-Agustus tahun 2020 diperoleh dompet digital yang paling populer di Indonesia, pada survei yang melibatkan 651 responden dari seluruh Indonesia menunjukkan bahwa e-wallet merupakan prodeuk fintech paling populer dengan tingkat popularitas sebesar 82,7%. Aplikasi DANA menduduki posisi ke-3 sebagai e-wallet dengan pengguna terbanyak tingkat presentasinya sebesar 75,6% setelah aplikasi Gopay pada posisi ke-1 dengan tingkat presentasinya 87% dan diposisi ke-2 aplikasi Ovo dengan tingkat presentasinya 80,4% (Lidwina, 2020).



Gambar 1. 1 Grafik Pengguna Platform Dompet Digital

Pada penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa aplikasi DANA di Indonesia cukup digemari oleh banyak pengguna karena hasil survei menunjukkan bahwa DANA menempati posisi ketiga sebagai aplikasi yang banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia dibandingkan e-wallet lainnya.

Namun pada hasil survei snapcart pada bulan September sampai Desember aplikasi DANA mengalami Penurunan sekitar 2% dari jumlah yang semula 42% menjadi 40%. Pada aplikasi Google *Playstore* terdapat banyak keluhan oleh para pengguna seperti tidak dapat dilakukannya log in ketika malam hari, adanya delay aplikasi saat top up yang terlalu lama, tidak bisa melakukan transfer ke sesama pengguna DANA, tidak dapat melakukan verifikasi untuk upgrade ke dana Premium. Dari ulasan tersebut jelas sangat mempengaruhi pengalaman pengguna ketika menggunakan aplikasi DANA. Permasalahan yang dialami oleh DANA tadi bisa menyebabkan tingkat *usability* aplikasi DANA juga ikut rendah. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Nawawi menyatakan bahwa terdapat 3 faktor yang mendasari masyarakat menggunakan e-wallet yaitu karena faktor promo yang ditawarkan, faktor kenyamanan ketika melakukan transaksi, dan faktor kemudahan dalam pengoperasian aplikasi e-wallet (Putri, 2022).

Menurut penelitian (Rosyid et al., 2022) hasil evaluasi pada Aplikasi OVO menggunakan *system usability Scale* (SUS), didapatkan hasil berdasarkan pengujian data yang sudah diolah didapatkan nilai rata-rata *usability* aplikasi OVO memperoleh skor 69,23. Skor tersebut menunjukkan bahwa aplikasi OVO memiliki tingkat *usability* sudah dalam kategori OK dimana adalah rata-rata nilai *usability* aplikasi OVO adalah lebih dari sama dengan 68 yang artinya masih bisa diterima secara umum namun dengan beberapa perbaikan seperti lebih meningkatkan penggunaan fitur yang lebih baik agar berjalan dengan semestinya dan meningkatkan tampilan user interface yang lebih mudah dipahami dan digunakan bagi pengguna baru sehingga peningkatan *usability* yang baik dalam menggunakan aplikasi OVO. Serta menurut penelitian yang dilakukan oleh (Ependi et al., 2019) yang di jurnalnya membandingkan antara metode SUS dengan metode Heuristic, metode SUS memiliki kelebihan antara lain yaitu mudah dimengerti oleh responden, bisa dilakukan dengan jumlah sampel kecil namun dapat diandalkan, dan efektif dalam membedakan sistem yang bagus dengan yang jelek.

Usability merupakan tingkatan kegunaan/kemampuan suatu website atau aplikasi yang dapat digunakan oleh pengguna secara mudah dan tujuan dalam

penggunaan dapat tercapai. Usability sangat berpengaruh pada interaksi dalam sistem yang meliputi perilaku, efektifitas, fleksibilitas, keamanan, serta kemudahan. Dengan dilakukannya pengujian usability akan memberikan informasi tentang penerimaan pengguna terhadap suatu website atau aplikasi. Pengujian usability digunakan untuk menguji sisi penerimaan pengguna, baik dalam hal aplikasi serta platform lainnya (Soejono et al., 2018).

Berdasarkan penjelasan diatas, metode yang digunakan untuk melakukan analisis usability/kinerja pada aplikasi DANA adalah *System Usability Scale* (SUS). SUS adalah alat ukur yang cepat dan kotor yang dapat diandalkan karena dapat diterapkan dengan mudah, serta dapat diimplementasikan pada jumlah sample yang kecil maupun besar dan menghasilkan data yang valid. Metode ini diperkenalkan oleh John Brooke pada tahun 1986 (Brooke, 2020) yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi berbagai jenis produk ataupun layanan. Adapun alasan memilih cara pengujian tersebut adalah karena metode SUS telah digunakan dan diuji selama puluhan tahun dan masih tetap terbukti menjadi metode yang dapat diandalkan untuk mengevaluasi usability suatu sistem berdasarkan standar industri.

Dari permasalahan diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat usability aplikasi DANA yang digunakan oleh masyarakat didaerah bantarbolang-pemalang sebagai landasan dalam melakukan analisis usability pada aplikasi DANA. Dengan ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada bidang informatika dalam bentuk skripsi dengan judul “Analisis Usability Pada Aplikasi *E-Wallet* Menggunakan Metode *System Usability Scale* (Studi kasus: DANA)

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan Permasalahan yang telah dijabarkan pada latar belakang, maka permasalahan yang diidentifikasi yaitu Bagaimana tingkat penerimaan aplikasi DANA menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).

C. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini. Metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat usability pada aplikasi DANA menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*. Dalam penelitian hanya membahas tentang tingkat usability pada aplikasi DANA. Responden Penelitian ini ditujukan kepada masyarakat di daerah Bantarbolang-Pemalang yang menggunakan Aplikasi DANA.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat usability pada aplikasi DANA menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* sehingga dapat menjadi masukan untuk dilakukan perbaikan pada aplikasi DANA.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah agar mengetahui tingkat usability pada aplikasi DANA yang dapat digunakan sebagai acuan tambahan dalam mempertimbangkan peningkatan usability pada aplikasi yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki agar sesuai dengan kebutuhan pengguna.