

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era digital ini dimana teknologi informasi yang semakin canggih dan perkembangan teknologi yang semakin cepat ini berdampak pada layanan suatu perusahaan. Semua perusahaan besar selalu berupaya memberikan kemudahan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi untuk pelayanan informasi yang sederhana dan cepat. Salah satu layanan yang diberikan oleh perusahaan adalah meluncurkan beberapa aplikasi mobile yang dapat membantu pengguna untuk melakukan transaksi dan memperoleh informasi dengan lebih mudah dan cepat.

Salah satu perubahan dalam kehidupan kita sehari-hari adalah sistem pembayaran, di mana arus kas tidak sebanyak sebelumnya. Pembayaran nontunai sudah banyak sekali digunakan oleh masyarakat umum untuk menyelesaikan suatu transaksi. Mulai dari kartu cek, kartu kredit, serta uang elektronik. aplikasi pembayaran melalui ponsel dan aplikasi lain yang dikeluarkan oleh lembaga keuangan dimanfaatkan untuk memfasilitasi transaksi bernilai tinggi tanpa kerumitan transaksi harian. Dengan munculnya metode pembayaran baru ini, banyak perusahaan besar seperti perusahaan jaringan terbesar di Indonesia Telkomsel dan TCash bersaing untuk menciptakan sistem yang sama, dan salah

satu yang baru-baru ini muncul sebagai tawaran promosi untuk menarik

konsumen Indonesia adalah OVO dan Dana.

Aplikasi OVO merupakan aplikasi dompet digital terintegrasi yang dikembangkan oleh LippoX yang telah terintegrasi dengan beberapa perusahaan Lippo. Aplikasi keuangan pintar ini dirilis di bawah perusahaan LippoX, perusahaan pembayaran digital yang merupakan bagian dari grup Lippo. Di sisi lain, DANA dikembangkan oleh programmer muda di Indonesia sebagai start-up dengan perusahaan Indonesia. Investor utama DANA adalah 99% kepemilikan Perseroan Terbatas (PT) Elang Sejahtera Mandiri, yang mana ialah anak perusahaan PT Elang Mahkota Teknologi Tbk (EMTEK). Dimana saat ini EMTEK telah bermitra dengan Ant Financial, pemilik Alipay. (Dikaputra, Rokhmawat, and Fanani n.d.) .

Pengalaman pengguna (UX) saat ini dipercaya menjadi kunci utama buat mengatuhui sukses tidaknya suatu produk yang telah dipakai oleh hampir seluruh produk. Yang mana saat ini Pengembang & perancang berlomba-lomba berupaya membangun pengalaman positif dan menghindari terhadap kesan negatif pengguna yang mana bergantung dalam data majemuk representasi perspektif pengguna pada produk. Dalam mengumpulkan data tersebut, berbagai survei umum dibuat yang mencakup berbagai aspek UX (penilaian pengalaman pengguna menggunakan survei meCUE). (Studi Kasus Pada Aplikasi Travelok Dan Pegipegi), t.t.).

Kuesioner sangat berguna sebagai pengukur komponen *user experience* yang telah menjadi fokus pengembang dengan cara yang valid dan dapat dipercaya, namun sampai saat ini belum ada instrumen yang menilia keseluruhan komponen ini secara bersamaan. Selain itu juga , dimana kuesioner dengan skala, format serta

instruksi yang beda harus pula diberlakukan dalam kombinasi agar mendapatkan hasil yang menyeluruh tentang *user experince* suatu produk tersebut. Beragam metode yang digunakan seperti itu juga bisa sangat menyulitkan untuk orang yang diuji dan juga membutuhkan upaya tambahan atas nama peneliti yang harus memilih pengujian yang paling pas dan cocok pada data agregat suatu produk dari berbagai macam skala penelitian yang ada.

Dari penjelasan di atas, kuesioner meCUE adalah alat penilaian UX yang cocok dan baik. Oleh karena itu, saat ini perlu dikembangkan lagi penelitian tersebut terhadap kuesioner untuk dapat mengadaptasi kuesioner tersebut ke dalam bahasa Indonesia. Karena metode ini selalu menggunakan bahasa Inggris, penelitian ini memerlukan uji keaslian dan reliabilitas semua alat tersebut dalam bahasa Indonesia, dengan partisipasi beberapa ahli tentunya di bidang User Experience (UX) (Minge et al. 2017)

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, masalah yang muncul dapat di *identifikasi* sebagaiberikut :

1. Bagaimana cara mengevaluasi *user experience* (UX) yang baik dengan metode Mecue Questionnaire pada aplikasi Dana Dan OVO?
2. Apa yang dapat direkomendasikan agar *user experience* (UX) pada aplikasi Dana dan OVO dapat meningkat?

1.3 Batasan Masalah

batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pengalaman pengguna (UX) menggunakan metode meCUE Questionnaire pada aplikasi OVO & DANA Payment.
2. Mengevaluasi *user experience* (UX) untuk meningkatkan pengalaman kepada pengguna menggunakan sistem android pada aplikasi OVO dan DANA Payment.
3. Dilakukan evaluasi ux kepada pengguna untuk menghasilkan kesimpulan dan saran.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dibagian mana saja letak kelebihan serta kekurangan dari aplikasi yang diteliti serta untuk mengukur kepuasan dan pengalaman pengguna terhadap aplikasi yang diteliti.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini ialah untuk mengetahui tingkat kepuasan dan pemahaman user terhadap aplikasi tersebut sehingga dapat membantu memberikan pengalaman terbaik pada pengguna dalam melakukan transaksi dan pembayaran.

1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah menggunakan metode *mevue questionnaire* yaitu mengukur sistem *computer* menurut sudut pandang *subjektif* pengguna.

Penelitian ini bermaksud mengevaluasi *user experience* (UX) untuk mengetahui diaspek mana dirasa masih kurang baik bagi pengguna dan menganalisis kebutuhan untuk pengembangan dari aplikasi tersebut.

1.5.1 Alat dan Bahan

Alat dan bahan yang digunakan dalam penelitian skripsi ini sebagai berikut :

1. Laptop lengkap dengan sistem operasi.
2. Satu set lengkap alat tulis dan buku catatan.
3. Kuisisioner menggunakan *mecue* .

1.5.2 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data, antara lain wawancara, observasi, studi pustaka, serta kuisisioner.

1. Wawancara

Pada tahap ini penulis melakukan wawancara terhadap pengguna aplikasi dana/ovo tersebut khususnya dikalangan mahasiswa yang menggunakan aplikasi yang sedang diteliti yaitu OVO dan DANA untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kendala apa yang sering mereka temui saat menggunakan aplikasi tersebut.

2. Observasi

Amati sistem Dana dan OVO secara langsung dengan mendownload dan menggunakan aplikasi langsung di sistem Android . Penulis memonitor serta mencatat berbagai sistem proses yang dilakukan oleh pengguna dalam system.

3. Studi Pustaka

Pada tahap ini dimana penulis melakukan pengumpulan source, wawasan dan pengetahuan tentang masalah yang sedang dibahas dan menemukan cara yang baik untuk menyelesaikannya. penulis dapat memahami studi ini dengan menggunakan literatur berupa buku pedoman, majalah, hasil penelitian dari orang lain, dan sumber lain seperti percakapan dengan pengajar dan penulis..

4. Kuisisioner

Kuisisioner digunakan untuk mengukur dan mengevaluasi berbagai jenis variabel yang terdapat dalam model survei dengan menggunakan kuisisioner Mecue