

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

PT. Pos Indonesia (Persero) adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang diberi tugas oleh pemerintah Indonesia menyelenggarakan perusahaan jasa yang menyediakan layanan surat pos, paket, dan logistik yang handal serta jasa keuangan yang terpercaya. PT. Pos Indonesia memiliki komitmen kepada pelanggan untuk menyediakan layanan yang selalu tepat waktu dan nilai terbaik berkomitmen kepada karyawan untuk memberikan iklim kerja yang aman, nyaman, dan menghargai kontribusi, berkomitmen kepada pemegang saham untuk menghasilkan hasil usaha yang menguntungkan dan terus bertumbuh, berkomitmen untuk berkontribusi positif kepada masyarakat, berkomitmen untuk berperilaku transparan dan terpercaya kepada seluruh pemangku kepentingan (Anastasya, 2017).

PT. Pos Indonesia (Persero) Meluncurkan beberapa aplikasi *mobile*, salah satunya Pospay yang merupakan hasil dari *re-branding* dari aplikasi Pos giro *mobile*. Aplikasi Pospay merupakan alat pembayaran berbagai macam tagihan seperti listrik, telepon, air, kredit motor dan kartu kredit. Pospay menggunakan Sistem Online Payment Point (SOPP) dan di terapkan di seluruh kantor cabang PT. Pos Indonesia sehingga dengan menggunakan layanan Pospay masyarakat tidak lagi repot untuk membayar beberapa tagihan di tempat yang berbeda, cukup dengan satu loket yang berada di salah satu cabang Kantor Pos maka pelanggan dapat merasakan kemudahan dalam melakukan beberapa transaksi pembayaran yang dilakukan secara *online*. Pelayanan Pospay di masyarakat dirasa sangat membantu masyarakat dalam hal pembayaran di berbagai tagihan cukup dengan hitungan menit pembayaran sebanyak apapun bisa terselesaikan dengan mudah dan cepat.

Pada penelitian ini dilakukan evaluasi untuk mengetahui apakah terdapat masalah terhadap penggunaan aplikasi Pospay. Pengembangan sebuah sistem diperlukan suatu dasar, salah satu dasar dari pengembangan tersebut bisa berupa hasil dari evaluasi produk. Penelitian ini akan dilakukan evaluasi yang

didasarkan pada *User Experience* pengguna aplikasi *Pospay*. Dari data awal diatas, aplikasi *Pospay* perlu di evaluasi secara detail karena untuk mengukur kemudahan penggunaan aplikasi bagi user atau pemakai dari segi kemudahan dipelajari, digunakan, kepuasan dan tingkat efisiensi, hal ini berguna untuk kelangsungan dan pengembangan kedepan. Alat evaluasi pengukuran yang akan digunakan adalah *usability testing* atau uji ketergunaan, cara pengukuran aplikasi menggunakan metode *usability testing* dengan menggunakan kuisisioner.

Usability testing adalah teknik yang digunakan untuk mengevaluasi produk dengan mengujinya langsung pada pengguna, *Usability testing* merupakan suatu atribut untuk menilai seberapa mudah interface digunakan. *Usability* memiliki 5 (lima) komponen yang sangat penting yaitu *learnability*, seberapa mudah pengguna dapat menyelesaikan tugas-tugas dasar ketika mereka melihat desain, *Efficiency*, setelah mereka mempelajari tentang desain, seberapa cepat mereka dapat menyelesaikan tugas-tugas tersebut *Memorability*, setelah pengguna tidak lagi menggunakan website tersebut maka seberapa ingat mereka menemukan kembali website tersebut, *Errors*, berapa banyak kesalahan yang dibuat oleh pengguna, seberapa parah kesalahan ini, dan bagaimana mereka memperbaiki kesalahan tersebut, *Satisfaction*, mencari desain yang sudah dibuat menyenangkan bagi pengguna.

Alasan menggunakan metode *usability testing* adalah, untuk mengetahui sejauh mana kemudahan dipelajari, kemudahan digunakan, kepuasan dan efisiensi dari aplikasi *Pospay*. Hasil dari penilaian metode *usability testing* ini akan memberikan masukan untuk pengembangan website kedepan agar lebih baik lagi. Selain itu juga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan referensi pada kinerja dari aplikasi *pospay*.

Dari permasalahan yang ada, maka penulis mengambil judul "**EVALUASI USABILITY PADA APLIKASI POSPAY MENGGUNAKAN METODE USABILITY TESTING**" yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana hasil evaluasi *Pospay* pada aspek *usability* menggunakan metode *usability testing*, serta bagaimana rekomendasi perbaikan atas sistem tersebut berdasarkan hasil evaluasi *usability* yang dilakukan. Pengujian dengan metode *usability testing* ini akan diisi oleh 3 (tiga) responden yaitu pengguna aktif, pengguna terampil, dan pengguna awam. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat mengetahui faktor

yang mendorong kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Pospay* dan diharapkan nantinya dapat berguna dan bermanfaat bagi PT. Pos Indonesia (Persero) 30000 dan juga PT. Pos Indonesia itu sendiri.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat diambil rumusan masalah yaitu, bagaimana menganalisa kualitas dan melakukan evaluasi aplikasi *pospay* berdasarkan metode *usability testing*.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana hasil evaluasi *Pospay* pada aspek *usability* menggunakan metode *usability testing* yang nantinya akan memberikan masukan dalam proses pengembangan aplikasi *Pospay*.

1.4. Batasan Masalah

Penelitian ini untuk mengukur *usability testing* yaitu mudah dipelajari (*learnability*), efisien pengguna (*efficiency*), kemudahan diingat (*memoriability*), kesalahan (*error*), dan kepuasan (*satisfacation*) pada aplikasi *Pospay*.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

a. Bagi Akademis

Penelitian yang dilakukan diharapkan memberikan hasil yang mampu memberikan masukan informasi yang terkait dengan judul penelitian kepada pembaca pada umumnya dan pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Bina Darma khususnya.

b. Bagi Peneliti

Menerapkan ilmu pengetahuan yang telah didapatkan selama kegiatan perkuliahan terkait eksperimen penelitian aplikasi *Pospay* dan menambah referensi terkait dengan evaluasi *usability* aplikasi *Pospay* menggunakan metode *Usability Testing*.

c. Bagi Kantor Pos KPC Palembang

Mengetahui rekomendasi perbaikan dan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan aplikasi Pospay melalui perspektif pengguna.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini terdiri dari 5 (lima) Bab untuk memberitahukan garis permasalahan yang ada secara jelas, yaitu:

BABI PENDAHULUAN

Bab pertama ini menguraikan Latar belakang penelitian, Perumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Serta Sistematika Penulisan dalam penelitian ini.

BAB II TIJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan informasi tentang landasan teori dari studi pustaka yang didukung dan konsep-konsep yang relevan dengan permasalahan yang dikaji.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan metode yang digunakan peneliti, Baik yang berhubungan dengan teknik pengumpulan data maupun teknik analisis serta informasi.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab 4 ini menjelaskan hasil dari masalah yang dibahas peneliti, juga dilengkapi dengan pendapat yang dikemukakan serta ide gagasan yang sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan yang berlandaskan informasi serta teori-teori yang ada.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab akhir ini penulis akan membuat kesimpulan dari pembahasan sebelumnya dan memberikan saran agar dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi Kantor Pos 30000 KCP Palembang dalam pengambilan keputusan.