

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi informasi (TI), maka teknologi pembayaranpun mengalami kemajuan yang pesat. Apabila sebelumnya sistem pembayaran dilakukan dengan metode konvensional. Maka, pada mode perdagangan elektronik (*e-commerce*), sistem pembayaran menggunakan teknologi informasi seperti *e-wallet*, *e-payments*, *financial technology (FinTech)*, dan sebagainya (Abdillah, 2020). Kemampuan teknologi informasi yang memudahkan dalam penyimpanan data secara cepat dan efisien serta dapat melakukan pengaksesan dimanapun dan kapanpun yang memunculkan adanya industri *Financial Technology* atau *Fintech* (Vhalery, 2021).

Financial technology (Fintech) adalah gabungan teknologi dengan jasa keuangan/ finansial yang akhirnya berkembang ke arah model bisnis dari konvensional menjadi online, yang awalnya dalam membayar harus bertatap-muka dan membawa sejumlah uang kas, kini dapat melakukan transaksi jarak jauh dengan melakukan pembayaran yang dapat dilakukan dalam hitungan detik saja (Winarto, 2020). Penggunaan *fintech* dapat memaksimalkan pelayanan perbankan kepada konsumen. Permasalahan dalam transaksi jual-beli dan pembayaran seperti tidak sempat mencari barang ke tempat perbelanjaan, ke bank/ATM untuk mentransfer dana, keengganan pelanggan mengunjungi tempat dimana pelayanan kurang menyenangkan. *Fintech* membantu transaksi jual beli sehingga sistem pembayaran menjadi lebih efisien dan ekonomis namun tetap efektif (Bank Indonesia, 2018)

OVO merupakan salah satu perusahaan *Fintech* yang ada di Indonesia, untuk memenuhi kebutuhan EDC Bank Lippo, PT Multipolar Tbk meluncurkan *OVO* pada tahun 2006, dan PT Visionet International didirikan oleh *OVO* (merger dengan bank CIMB Niaga pada 1 November 2008). Sejarah *OVO* didirikan pada tahun 2016 dengan peluncuran aplikasi yang didukung oleh lengan digital Lippo Group yang menawarkan layanan keuangan, poin loyalitas, dan opsi pembayaran. Namun, izin untuk menjalankan bisnis di Indonesia sebagai perusahaan *fintech* telah diberikan pada 25 September

2017. OVO tumbuh menjadi lokasi *offline* pada awal 2019. Menurut laporan, OVO membeli P2P lender Taralite pada awal 2019 (Fahira, Komara, & Muhyidin, 2022). Berdasarkan data dari *Google Playstore* aplikasi OVO mengalami penurunan rating dikarenakan sering terjadinya *error* sehingga banyak pengguna yang memberikan keluhan pada review di *Google Playstore* seperti keluhan pengguna OVO mengenai limit transaksi, mengenai batasan fitur, dan kinerja yang lambat dari aplikasi OVO. Keluhan yang disampaikan oleh pengguna OVO cenderung mengarah pada kualitas layanan dan sistem pada aplikasi OVO. Padahal semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna secara signifikan (Al Rosyid, H., Rakhmadani, D. P., & Alika, 2022). Oleh karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kegunaan aplikasi *Fintech* OVO kepada pengunanya khususnya terhadap tenant di mall International Plaza (IP) Palembang.

Usability adalah hal yang sangat penting dalam desain interaksi yang meliputi : perilaku, efisiensi, efektifitas, fleksibilitas, keamanan, utilitas, kemudahan dipelajari, dan kemudahan diingat (A. W. Soejono, A. Setyanto, and A. F. Sofyan, 2018). *Usability* didefinisikan sebagai sejauh mana suatu program dapat digunakan untuk mencapai tujuan terukur dengan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan dalam konteks penggunaan tertentu (Umam, S. N., Sumantri, R. B. B., & Setiawan, 2023). *Usability* adalah aspek penting dalam sistem perangkat lunak interaktif dan karenanya penting untuk menggabungkan kegunaan dalam aplikasi OVO, untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

System usability scale (SUS) pertama kali dikembangkan oleh John Brooke sejak tahun 1986, merupakan salah satu metode yang dapat melakukan evaluasi *usability* salah satunya pada website. SUS tidak membutuhkan perhitungan yang rumit dan waktu yang lama dengan hasil skor 0-100. Terdiri dari sepuluh pertanyaan oleh John Brooke (Aisyah, S., Saputra, E., Rozanda, N. E., & Ahsyar, T. K., 2021).

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis berkeinginan menuangkan ke dalam bentuk penelitian dengan memberi judul “Analisis Kegunaan Aplikasi *Fintech* OVO Terhadap Tenant di Kota Palembang Menggunakan *System Usability Scale* (SUS)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan yang akan dibahas adalah bagaimana menganalisis kegunaan aplikasi *fintech ovo* terhadap tenant menggunakan *System Usability Scale* (SUS) ?.

1.3 Batasan Masalah

Agar permasalahan lebih terarah dan dapat mencapai tujuan maka penelitian yang dilakukan meliputi :

1. Aplikasi OVO yang tersedia di *Playstore* Android
2. Metode pengukuran kegunaan yaitu berupa kuisisioner SUS (*System Usability Scale*) dengan jumlah pertanyaan 10 pertanyaan .
3. Total Jumlah sampel adalah 50 responden yang terdiri dari tenant yang berada di *Mall International Plaza*(IP) kota Palembang.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah .:

Menganalisa kegunaan *fintech OVO* di tenant yang ada di *Mall International Plaza* kota Palembang (IP) menggunakan *System Usability Scale*.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari peneelitan ini antara lain :

1. Bagi Akademis

Bagi perguruan tinggi, penulis berharap hasil dari penelitian ini dapat memberikan hasil penelitian yang diharapkan dapat menjadi dokumen akademik yang berguna untuk dijadikan acuan bagi aktivitas akademika.

2. Bagi Peneliti

Peneliti berharap hasil dari penelitian ini dapat memberikan sebuah pengalaman dan pengetahuan dalam mengevaluasi sistem aplikasi OVO dengan menggunakan metode *System Usability Scale*.

3. Bagi Objek Penelitian

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan saran perbaikan kepada objek sehingga pelayanan kepada pengguna akan menjadi lebih baik.

1.5 Sistematika Penulisan

Pada Penulisan skripsi ini penulis memakai sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab ini penulis memasukan latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan secara singkat mengenai pengertian dan istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada Bab ini penulis akan menjelaskan metodologi penelitian yang digunakan dan tahapan penerapannya pada penilaian aplikasi OVO.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini penulis akan membahas bagaimana hasil menganalisis permasalahan dan pembahasan tentang penelitian yang ditulis.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN