

BAB I

LATAR BELAKANG

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan akan adanya kualitas sistem informasi yang handal dalam suatu organisasi bisnis pada era digitalisasi saat ini adalah sangat penting. Banyaknya aplikasi atau sistem yang dikembangkan tanpa mengetahui kebutuhan pengguna, menyebabkan banyaknya aplikasi tersebut tidak optimal untuk digunakan. Pengalaman pengguna dalam mengakses suatu aplikasi adalah hasil interaksi menyeluruh antara pengguna dengan sistem, perangkat atau produk dalam konteks layanan yang dibutuhkan. Hal ini termasuk pengaruh kegunaan dan dampak emosional dan kemudahan kognitif selama interaksi antara sistem dan manusia. Oleh karena itu suatu analisis *User Experience* (UX) sangat penting untuk diperhatikan, termasuk dalam perancangan dan pengembangan suatu produk atau layanan digital.

Kesuksesan sebuah layanan sistem informasi salah satunya diukur dari kemampuannya dalam memberikan pengalaman pengguna yang dirasakan. Diantaranya keberhasilan atau kegagalan pengguna dalam memanfaatkan sebuah sistem. Perkembangan teknologi sistem informasi saat ini sudah dimanfaatkan dalam beberapa bidang, salah satunya bidang pembiayaan keuangan seperti PT. Adira Dinamika Multi *Finance* Tbk Cabang Bandar Jaya. Dengan perkembangan teknologi sekarang, PT. Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Bandar Jaya menyadari akan pentingnya penggunaan teknologi aplikasi *mobile* yang mampu menjembatani akses informasi yang dibutuhkan pelanggan. Aplikasi Adiraku saat ini telah dapat diakses oleh pelanggan, namun penggunaannya saat ini belum banyak dan optimal dirasakan oleh pelanggan. Untuk itulah diperlukan suatu Analisa untuk mengevaluasi dan memberikan rekomendasi peningkatan *User Experience* (UX) terhadap aplikasi Adiraku.

Berdasarkan pembahasan di atas, maka penulis mengambil tema penelitian ini dengan judul “**Evaluasi dan Rekomendasi Peningkatan *User Experience* Pada Aplikasi Adiraku Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).**”

1.2 Identifikasi Masalah

1. Berdasarkan hasil observasi pada *Google Play Store* masih terdapat pengguna yang mengeluhkan terkait kualitas sistem dan layanan pada aplikasi Adiraku
2. Belum diketahui aspek-aspek terkait *user experience* (pengalaman pengguna) yang membuat rendahnya rating aplikasi Kredit elektronik dan aplikasi Kredit lainnya digital lainnya dan untuk menentukan area aspek *user experience* (pengalaman pengguna) yang memerlukan peningkatan/perbaikan pada aplikasi Adiraku.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah : “Bagaimana mengevaluasi *user experience* Aplikasi Adiraku dengan menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ)?”

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi layanan kepada pengguna yang ada pada aplikasi Adiraku sehingga mampu mendukung kebutuhan kepuasan pengguna dan memberikan rekomendasi perbaikan sistem informasi yang dibutuhkan pada PT. Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Bandar Jaya.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Diharapkan bisa memberikan masukan informasi untuk perbaikan yang terkait dengan pengalaman pengguna pada aplikasi Adiraku, serta bisa menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.
2. Sebagai bahan evaluasi sejauh mana kemampuan mahasiswa dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diberikan.

1.6 Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan pada penelitian

Bab II Landasan Teori

Pada bab ini penulis menguraikan dasar-dasar teori yang terkait dengan evaluasi pengalaman pengguna (*user experience*) pada Adiraku menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan materi lainnya yang digunakan dalam penelitian skripsi

Bab III Metode Penelitian

Pada bab ini penulis menguraikan metode dan pendekatan yang digunakan dalam penelitian mencakup metode pengumpulan data, dan model yang digunakan dalam melakukan evaluasi

Bab IV Hasil dan pembahasan

Pada bab ini akan diuraikan profil singkat Pt Adira dan membahas hasil evaluasi pengalaman pengguna (*user experience*) pada aplikasi Adiraku dengan menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ).

Bab V Penutup

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran yang diberikan oleh penulis berdasarkan pembahasan dari bab-bab sebelumnya