

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi, berbagai aspek kehidupan sehari-hari mengalami transformasi digital yang signifikan. Salah satu perubahan paling mencolok adalah pergeseran dari transaksi keuangan tradisional menuju metode pembayaran elektronik atau *e-wallet*. Banyak kelebihan dalam menggunakan pembayaran elektronik seperti mempersingkat waktu, mengurangi resiko kesalahan nominal pembayaran dan lain – lain.

Salah satu *e-wallet* yang banyak digunakan masyarakat pada saat ini adalah shopeepay. Shopeepay merupakan ShopeePay adalah sebuah aplikasi *e-wallet* atau dompet digital yang dikembangkan oleh Shopee, salah satu platform e-commerce terkemuka di Asia Tenggara. Aplikasi ini dirancang untuk memfasilitasi berbagai transaksi keuangan secara elektronik, memberikan kemudahan kepada penggunanya untuk melakukan pembayaran dan transfer uang melalui perangkat mobile mereka. ShopeePay memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai aktivitas seperti pembayaran tagihan, transfer uang [1]. Saat ini Shopeepay mendapatkan rating 4,8 di Play store. Dengan rating tersebut dapat dikatakan bahwa aplikasi shopeepay ini hampir sempurna, namun hal itu tidak terlepas dari kekurangan atau ketidakpuasan pengguna dalam penggunaan aplikasi shopee pay, ketidakpuasan pengguna dapat dilihat pada ulasan playstore, pengguna mengeluhkan bahwa aplikasi sering bug, tidak dapat mencetak bukti transaksi dan masih banyak lagi. Masalah tersebut pasti membuat pengguna merasa kecewa dan menurunkan tingkat kepuasan pengguna(*satisfaction*). maka dari itu diperlukan *Usability* atau pengujian pada aplikasi tersebut untuk mendapatkan rekomendasi ataupun penilaian mengenai kekurangan dalam aplikasi.

Usability adalah ukuran kemampuan suatu perangkat lunak yang dilihat dari kemudahan pembelajarannya, efisiensi penggunaannya, ketahanannya terhadap

kesalahan, dan kepuasan penggunaannya. Pengujian *Usability* diperlukan karena jika kualitas penggunaan sistem buruk, pengguna akan meninggalkannya [2]. Oleh karena itu, pengujian *Usability* menjadi dasar pengembangan sistem yang mengalami masalah dari penggunaannya. Untuk melakukan *Usability* atau pengujian diperlukan metode yang tepat untuk penyelesaian masalah yang ditemukan.

Aplikasi yang ideal harus memenuhi prinsip-prinsip *memorability, errors, learnability, efficiency, dan satisfaction* untuk pengguna [3]. Oleh sebab itu, diperlukan evaluasi *Usability* yang dapat mengidentifikasi masalah secara spesifik. *Heuristic Evaluation* (HE) adalah Salah satu metode evaluasi *Usability* yang dapat digunakan. HE merupakan metode pengujian *Usability* untuk perangkat lunak komputer yang bertujuan mengidentifikasi masalah *Usability* yang mungkin terjadi pada desain user interface (UI).

Penelitian evaluasi *Usability* menggunakan metode heruristic evaluation sebelumnya dengan studi kasus website berita online. Hasil perhitungan menunjukkan proporsi masalah tertinggi yaitu pada prinsip *Aesthetic and Minimalist Design* sebesar 22%. Permasalahan tersebut terkait desain gambar yang kurang eye catching dengan topik, penyajian informasi pada fungsi pencarian yang kurang jelas, pembatas antar menu tidak jelas, artikel terlihat tidak rapi, dan yang terakhir yakni desain website yang terlalu penuh dengan informasi yang menyebabkan tidak fokusnya pengguna website tersebut [4].

Dalam penelitian ini, akan diketahui masalah *Usability* yang dihadapi pengguna ketika menggunakan aplikasi shopeepay dan solusi yang disarankan oleh peneliti berupa evaluasi dan saran perbaikan aplikasi kepada pengembang aplikasi shopeepay.

Merujuk latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka judul penelitian yang diusulkan adalah “ANALISIS *USABILITY* PADA APLIKASI SHOPEEPAY MENGGUNAKAN METODE *HEURISTIC EVALUATION*”. Pemilihan Studi Kasus didasari Oleh jumlah pengguna dan Rating di *Google Play Store*. Hasil dari penelitian

ini adalah memberi Rekomendasi atau penilaian mengenai Kondisi Aplikasi Shopeepay.

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Permasalahan

Berdasarkan latar belakang diatas permasalahan penelitian ini dilihat dari ulasan pengguna shopeepay di playstore. Saat ini Shopeepay mendapatkan rating 4,8 di Play store. Dengan rating tersebut dapat dikatakan bahwa aplikasi shopeepay ini hampir sempurna, namun hal itu tidak terlepas dari kekurangan atau ketidakpuasan pengguna dalam penggunaan aplikasi shopee pay, ketidakpuasan pengguna dapat dilihat pada ulasan playstore, pengguna mengeluhkan bahwa aplikasi sering bug, tidak dapat mencetak bukti transaksi dan masih banyak lagi. Masalah tersebut pasti membuat pengguna merasa kecewa dan menurunkan tingkat kepuasan pengguna(*satisfaction*). maka dari itu diperlukan *Usability* atau pengujian pada aplikasi tersebut untuk mendapatkan rekomendasi ataupun penilaian mengenai kekurangan dalam aplikasi.

1.2.2 Usulan Solusi

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka perlu dilakukan *Usability* pada aplikasi Shopeepay menggunakan metode *Heuristic Evaluation*

1.2.3 Pertanyaan Penelitian

1. Apa tingkat *Usability* dari aplikasi shopeepay berdasarkan metode *Heuristic Evaluation*.
2. Apa saja aspek *Usability* apa yang harus diperbaiki dari shopeepay berdasarkan metode *Heuristic Evaluation*?

1.3 Batasan Masalah

Ruang lingkup pada penelitian ini yaitu :

1. Aplikasi Mobile yang dianalisis hanya Shopeepay

2. Ruang Lingkup survey hanya sebatas 100 Pengguna Shopeepay dan 3 *Expert* atau Ahli
3. Penelitian menggunakan 10 Aspek *Usability* pada *Heuristic Evaluation*
4. Hasil Rekomendasi Hanya berupa Desain UI/UX.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengevaluasi Aplikasi Shopeepay dengan menggunakan metode *Heuristic Evaluation*
2. Untuk membuat tabel rekomendasi solusi serta rekomendasi berupa UI/UX dari permasalahan *Usability* yang sudah diamati.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Memberi masukan dari hasil analisis untuk aplikasi Shopeepay agar dapat bahan evaluasi berdasarkan analisis aplikasi
2. Dapat memberikan rekomendasi kepada pengembang aplikasi Shopeepay untuk mengembangkan serta meningkatkan kualitas Shopeepay.
3. Bagi peneliti selanjutnya, dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk melakukan penelitian yang baru.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan proposal ini dibagi menjadi 3 bagian, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang deskripsi umum skripsi yang meliputi latar belakang, perumusan masalah, permasalahan, usulan solusi, pertanyaan penelitian, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat, dan sistematika penulisan ilmiah.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi penjelasan kajian pustaka yang mendukung penerapan metode yang akan digunakan dalam penelitian. Kajian pustaka antara lain adalah definisi LMS, Aplikasi Mobile, Analisis, *Usability*, *Heuristic Evaluation*, Kriteria *Heuristic Evaluation*, Uji Validitas dan Reliabilitas, dan Penelitian Relevan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi langkah-langkah metode usulan yang akan dilakukan dalam penelitian. Metodologi Penelitian tersebut antara lain adalah Tahapan Penelitian, Objek Penelitian, Variabel Penelitian, Penentuan Responden, Instrumen Penelitian, Skenario Pengujian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISA

Pada bab ini membahas secara rinci tentang hasil dan Analisa penelitian meliputi Kriteria responden, penentuan expert, rekap dan uji kelayakan kuisoner, analisis data, hasil analisis data, tabel rekomendasi dan perbaikan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.