

BAB I

PENDAHULUAN

Bab satu menjelaskan terkait gambaran umum dari permasalahan penelitian. Bab ini terdiri dari enam sub bab yakni latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian serta sistematika penelitian.

1.1 Latar Belakang

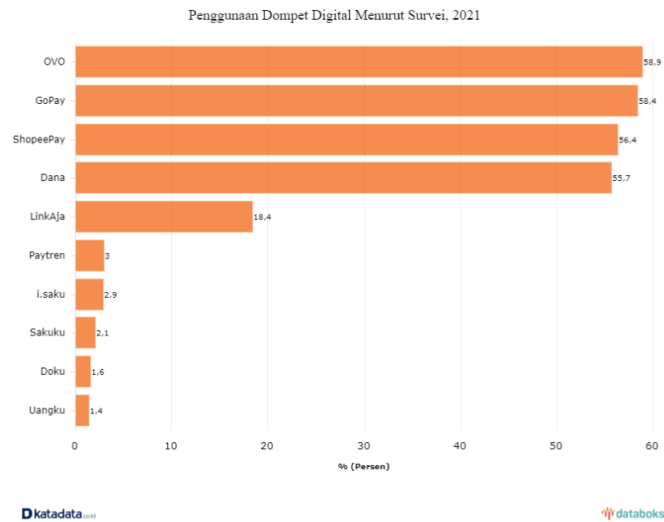
Perkembangan teknologi mampu memberikan banyak kemudahan pada berbagai aktivitas manusia, tingginya aktivitas yang dilakukan berbanding lurus dengan peningkatan mobilitas (Farid dkk., 2022). Ketidakstabilan ekonomi saat ini berdampak pada sektor ekonomi, tetapi memberikan peluang bagi industri kreatif untuk membuka wawasan baru serta mendobrak berbagai ide inovatif baik dari sektor ekonomi maupun teknologi informasi (Mahyuni dan Setiawan., 2021). Adanya perkembangan ini mampu mendukung generasi muda dalam mengembangkan perekonomian mengingat kemajuan teknologi informasi, komunikasi dan media sosial yang memudahkan dalam membangun berbagai jenis usaha, tidak hanya itu kemajuan teknologi mampu mendisrupsi industri yang ada.

Dunia bisnis memunculkan berbagai inovasi baru untuk mempermudah *customer* dalam melakukan transaksi pembayaran. Segala bentuk transaksi menggunakan uang fisik saat ini diganti dengan inovasi baru dalam bentuk uang virtual di e-wallet dan bertransaksi menggunakan *financial technology* (FinTech). *Financial technology* merupakan penggabungan sistem teknologi dan keuangan yang dapat menghasilkan produk, layanan, teknologi serta dapat memberi pengaruh pada stabilitas moneter (Supriyanto dan Ismawati., 2019). Pelayanan aktivitas keuangan digital dituangkan kedalam sebuah aplikasi *mobile* yang menjadi perkembangan inovasi *financial* dan teknologi modern.

Aplikasi *mobile* menjadi hal penting dalam layanan dompet digital karena menjadi perantara bagi perusahaan untuk berinteraksi dengan *customer* atau

pengguna aplikasi, maka dalam pengembangannya, dompet digital terus melakukan berbagai inovasi baru terhadap aplikasi untuk memudahkan kebutuhan pengguna (Annisa dkk., 2022). Beberapa aplikasi *financial technology* yang dikenal oleh masyarakat umum antara lain yaitu OVO, DANA, GO-PAY, LinkAja, Ajaib, DOKU dan masih banyak lagi. Perkembangan aplikasi saat ini telah mendorong perusahaan *startup* untuk mengembangkan target pasar agar lebih luas lagi.

Perusahaan *startup* merupakan sebuah organisasi baru yang menciptakan barang atau jasa berbasis teknologi dan online (Lutfiani dkk., 2020). Di Indonesia sendiri sudah banyak perusahaan *startup* yang masuk kedalam kategori *unicorn*. Perusahaan berkategori *unicorn* merupakan sebuah perusahaan *startup* yang bisa mencapai valuasi hingga \$1 miliar (Prayuda dkk., 2022). Menjadi perusahaan *unicorn* membuat perusahaan tersebut semakin diperhatikan oleh pasar sehingga menjadi daya tarik investor dan publik. Menurut data dari CB *Insights* bulan Desember 2021 yaitu perusahaan swasta asal Amerika yang menciptakan *platform* analisis bisnis dan basis data global, terdapat beberapa perusahaan *startup* Indonesia yang sudah berstatus *unicorn* untuk kategori *financial technology* yaitu OVO, DANA, GO-PAY, Ajaib, dan Xendit. Gambar 1.1 merupakan hasil survei yang bersumber dari <https://databoks.katadata.co.id/> pada tahun 2021 yaitu aplikasi *financial technology* yang paling banyak digunakan oleh pengguna di Indonesia.



Gambar 1.1 Pengguna dompet digital tahun 2021

(sumber : <https://databoks.katadata.co.id/>)

Dompot digital merupakan salah satu aplikasi *Financial Technology* yang paling banyak diminati oleh masyarakat selain memudahkan dalam melakukan transaksi, adanya dompet digital juga memudahkan bagi pengguna dalam menyimpan uang secara praktis. Hasil survei dari databoks, pengguna aplikasi dompet digital yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia pada tahun 2021 yaitu aplikasi OVO dan Dana sebagai aplikasi *Fintech*. Hasil pengamatan awal secara acak terhadap 47 responden dengan kriteria bertempat tinggal di Bangkalan, berusia diatas 17 tahun, pernah mengoprasikan setidaknya salah satu aplikasi *financial technology* (MPStore, Dana dan OVO) pada rentang minimal satu bulan sekali. Sejumlah 43 responden sudah pernah menggunakan aplikasi dompet digital sebagai layanan keuangan, utamanya pada aplikasi Dana dan MPStore.

PT. Modern Pulsa Investama merupakan perusahaan teknologi finansial yang menciptakan inovasi baru dengan menerbitkan aplikasi mobile yaitu MPStore. Perusahaan *startup* yang berkategori *financial technology* ini didirikan pada bulan April tahun 2018 oleh Abdul Muidz SE., MM. Aplikasi MPStore merupakan sebuah platform yang menyediakan layanan keuangan bagi masyarakat secara cepat, tepat,

aman, inovatif dan terpercaya. Fokus utama PT. Modern Pulsa Investama saat ini memiliki target baru yaitu mengembangkan perusahaan *startup* menjadi perusahaan berstatus *unicorn*. Aplikasi MPStore yang menjadi produk unggul dari PT. Modern Pulsa Investama perlu dilakukannya pengembangan agar aplikasi tersebut mampu menunjang untuk PT. Modern Pulsa Investama menjadi perusahaan berstatus *unicorn*.

Perkembangannya MPStore memberikan inovasi baru dengan mengembangkan *basic product digital* seperti pulsa, data, voucher internet, *payment poin online banking* (PPOB), top up game, *voucher diskon*, *e-money* dan QRIS. Pengembangan aplikasi MPStore menjadi strategi yang tepat untuk menarik pengguna dengan menentukan tingkat kepuasan pengguna yang ada pada aplikasi MPStore. Berdasarkan layanan yang diberikan dalam satu aplikasi tersebut tidak sedikit pengguna yang mengalami masalah serta keluhan terkait sistem yang lambat, tampilan fitur yang membosankan hingga saldo tidak bisa dicairkan. Evaluasi *usability testing* perlu dilakukan untuk mengukur kegunaan serta menemukan permasalahan *usability* pada aplikasi.

Usability merupakan tolak ukur dalam menentukan sejauh mana sebuah aplikasi dapat digunakan oleh pengguna dalam mencapai tujuan tertentu berdasarkan efektivitas, efisiensi dan kepuasan bagi pengguna (Farid dkk., 2022). Proses perkembangannya diperlukan perbandingan aplikasi sejenis seperti OVO dan DANA untuk meningkatkan kepuasan pengguna berdasarkan aspek *user experience* pada aplikasi MPStore. Penelitian mengenai pengembangan aplikasi MPStore diperlukan perbandingan serta evaluasi terkait tingkat pengalaman pengguna (*user experience*) dan *usability testing* dalam penggunaan aplikasi MPStore, DANA dan OVO penting dilakukan untuk meningkatkan kinerja aplikasi MPStore serta memudahkan pengguna dalam mengaplikasikannya.

Penelitian yang berhubungan dengan *usability testing* yakni yang dilakukan oleh Benmoussa dkk. (2019) dalam penelitiannya bertujuan untuk mengukur sejauh mana tingkat *usability* platform SIMARECH. Pengumpulan data dan pengujian yang

dilakukan menggunakan metode *Nielsen's Attributes of Usability Questionnaire* (NAU) dengan menggunakan lima variabel *learning, efficiency, memorability, error,* dan *satisfaction*. Penelitian yang berhubungan dengan metode *user experience* yakni penelitian yang dilakukan oleh Abdillah L.A. (2020), dalam penelitiannya bertujuan menganalisis *user experience* terhadap aplikasi *Fintech* GOPAY dalam berinteraksi di Gojek. Model pengukuran yang digunakan yaitu *User Experience Quistionnaire* (UEQ) yang terdiri atas 6 (enam) variabel yaitu *Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation* dan *Novelty*.

Penelitian ini menggunakan pengujian *usability tasting* dan *user satisfaction* berdasarkan *user experience* terhadap aplikasi *Financial Technology*. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui perbandingan dari segi *usability* antara ketiga aplikasi *financial technology* dan mengukur tingkat kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berdasarkan pada aspek pengalaman pengguna saat menggunakan aplikasi MPStore, DANA dan OVO. Perbedaan penelitian yang dilakukan yakni dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ), *usability tasting* serta perbandingan menggunakan aplikasi DANA dan OVO. Penelitian ini akan dilakukan dengan jenis penelitian eksperimen dengan melakukan uji coba pengguna aplikasi MPStore, OVO, dan DANA untuk mengetahui variabel apa saja yang saling berhubungan dan adanya metode SWOT guna menyusun strategi yang tepat dalam pengembangan sistem. Perpaduan metode tersebut sangat cocok digunakan dalam mengukur *usability* pada aplikasi mobile dan kedua metode tersebut menjadi pilihan tepat karena memberikan hasil perhitungan dan penilaian yang cepat terhadap pengalaman pengguna secara interaktif.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Seberapa baik tingkat *usability* dan *user satisfaction* aplikasi MPStore, DANA dan OVO?
2. Apa saja keunggulan yang membedakan aplikasi MPStore, DANA, dan OVO?

3. Apa saja usulan strategi untuk meningkatkan *usability* dan *user satisfaction* aplikasi MPStore?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Mengetahui tingkat *usability* dan *user satisfaction* pada aplikasi MPStore, DANA dan OVO.
2. Mengetahui keunggulan dari masing-masing aplikasi MPStore, DANA dan OVO.
3. Mengusulkan strategi untuk meningkatkan *usability* dan *user satisfaction* aplikasi MPStore.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini antara lain :

1. Pengguna mengetahui dan pernah mengoperasikan setidaknya salah satu aplikasi *financial technology* (MPStore, Dana dan OVO) selama satu bulan sekali.
2. Pengambilan data dilakukan di Bangkalan
3. Berusia >17 tahun.
4. Hasil akhir penelitian hanya sampai tahap pemberi usulan strategi perbaikan.
5. Fungsi transaksi yang diuji hanya mencakup transfer ke bank dan pembelian pulsa/tagihan.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain :

1. Memberikan pemahaman *usability* dan *user satisfaction* pada aplikasi MPStore, DANA dan OVO.
2. Memberikan pemahaman terkait keunggulan yang ada pada masing-masing aplikasi MPStore, DANA dan OVO.
3. Memberikan usulan strategi untuk meningkatkan *usability* dan *user satisfaction* aplikasi MPStore.

1.6 Sistematika Penulisan Laporan

Sistematika penulisan laporan penelitian yang akan dibuat mengenai evaluasi *usability testing* dan *user satisfaction* pada antarmuka aplikasi MPStore digunakan untuk memudahkan penulisan laporan. Sistematika penulisan ini dibagi menjadi lima bagian, masing-masing uraian secara garis besar dapat dijelaskan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini akan membahas terkait latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat mengenai *usability testing* dan *user satisfaction* antarmuka pada aplikasi MPStore

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan terkait penguraian teori-teori yang mendasari pembahasan yang memuat pengertian-pengertian untuk membantu dalam menganalisis permasalahan yang ada tentang *usability*, *user satisfaction*, *user experience Questionnaire*, *System Usability Scale (SUS)*, *usability testing*, evaluasi, penentuan jumlah sampel, pengujian validasi dan reliabilitas, metode pengambilan sampel dan definisi kuesioner.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang penjelasan jenis penelitian, variable penelitian, waktu dan tempat penelitian, jenis dan tipe data, teknik pengambilan, alat serta bahan penelitian, pengolahan dan metode penyelesaian serta *flowchart* yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai hasil dan pembahasan dari proses penelitian yang dilakukan setelah mendapat data pendukung untuk memperoleh hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merumuskan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan serta memberikan saran terhadap penelitian selanjutnya.