

# BAB 1 PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Di era digitalisasi, penggunaan internet semakin pesat guna mendukung mobilitas yang tinggi. Keuntungan yang didapat juga sangat banyak, satu diantara keuntungannya yaitu transaksi digital yang dapat dilakukan dengan cepat dan aman. Salah satu pendukung transaksi digital adalah e-money. Menurut Bank Indonesia, e-money (Uang Elektronik) merupakan alat pembayaran yang diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu oleh pemegang kepada penerbit, nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media seperti server atau chip, yang digunakan sebagai pembayaran kepada pedagang yang bukan penerbit uang elektronik tersebut [1].

Salah satu e-money di Indonesia yang sudah terdaftar di Bank Indonesia adalah Finpay Money. Finpay Money merupakan brand product dari PT.Finnet Indonesia, yang merupakan anak perusahaan PT. Telkom Indonesia yang sudah mulai beroperasi sejak 2006 [2]. Namun dari beberapa review pada PlayStore pada tahun 2021, user mengungkapkan terdapat beberapa masalah seperti aplikasi yang tidak praktis, sulitnya melakukan upgrade akun premium, tombol yang tidak bisa diklik, sedikitnya pemilihan pembayaran. Review tersebut mengakibatkan rating Finpay Money cukup rendah yaitu 3.1 dari 5 (Playstore app).

Salah satu yang perlu diperhatikan dalam pembuatan suatu aplikasi adalah aspek usability [3]. Menurut ISO, usability adalah “sejauh mana produk dapat digunakan oleh user tertentu dengan efektifitas, efisiensi, dan kepuasan dalam konteks penggunaan tertentu” [4], semakin tinggi nilai usability pada suatu aplikasi maka akan mempengaruhi user untuk terus menggunakan aplikasi tersebut”[3]. Menurut Sauro dan Lewis, dari survey yang telah dilakukan kepada 20 responden menggunakan metode system usability scale (SUS) pada aplikasi Finpay Money mendapatkan nilai yaitu 54,25 dan masuk predikat F yang menunjukkan bahwa aplikasi Finpay Money kurang efektif, efisien, dan memuaskan bagi user. Selain itu dari *review* pada aplikasi Play Store, Finpay Money memiliki permasalahan *usability* yaitu pada atribut *learnability*

dikarenakan pada aplikasi tersebut *user* sulit melakukan *upgrade premium* dan atribut *errors* dikarenakan pada aplikasi tersebut terdapat fitur yang tidak bisa diklik.

Berdasarkan penelitian seperti “Evaluasi Usability Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) dan Discovery Prototyping Pada Aplikasi PLN Mobile (Studi Kasus PT. PLN)” memiliki fokus utama yaitu melakukan rancangan perbaikan desain dimana evaluasinya menggunakan metode SUS untuk mengevaluasi rancangan perbaikan desain tersebut [3]. Selain itu, penelitian dengan judul “Evaluasi dan Perbaikan Antarmuka Pengguna Menggunakan Pendekatan User Centered Design (UCD) dan Card Sorting” memiliki fokus utama yaitu memberikan rekomendasi tampilan antarmuka menggunakan pendekatan User Centered Design (UCD). Penelitian ini melakukan perancangan desain untuk selanjutnya dilakukan evaluasi sehingga menghasilkan rekomendasi desain yang lebih baik dari sebelumnya [5]. Dari penelitian-penelitian tersebut menjadi referensi peneliti untuk melakukan penelitian ini.

Faktor-faktor penilaian diatas memotivasi peneliti untuk memberikan rekomendasi desain dan melakukan pengujian terhadap hasil rekomendasi desain tersebut dikarenakan Finpay Money merupakan aplikasi yang sudah berdiri sejak lama dan kurang diminati oleh user. Dalam pembuatan desain, peneliti menggunakan metode user centered design (UCD) karena proses pembuatan desain dari awal hingga akhir menempatkan experience dari user menjadi fokus utama sehingga perancangan tersebut sesuai dengan kebutuhan user [6]. Setelah proses perancangan dari selesai dan untuk memastikan tujuan aplikasi sesuai dengan kebutuhan user, perlu dilakukan evaluasi usability menggunakan system usability scale (SUS) karena metode pengujian desain ini terbukti valid dan reliable dan metode pengujian ini melibatkan sudut pandang user sehingga hasil akhir sesuai dengan yang dihadapi oleh user [7]. Diharapkan penelitian ini berdampak pada peningkatan penggunaan dan dapat mengetahui kelayakan aplikasi dalam sisi kemudahan penggunaan.

## 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka terdapat rumusan masalah yaitu:

- a. Bagaimana melakukan perancangan ulang *user interface* pada aplikasi Finpay Money menggunakan metode *User Centered Design (UCD)*?
- b. Bagaimana hasil evaluasi aplikasi Finpay Money menggunakan metode *System Usability Scale* setelah dilakukan perancangan ulang?

## 1.3. Tujuan

Adapun tujuan dari tugas akhir ini, sebagai berikut:

- a. Merancang ulang *user interface* pada aplikasi Finpay Money menggunakan metode *User Centered Design (UCD)*
- b. Mengukur tingkat *usability* terhadap layanan yang telah diberikan oleh aplikasi Finpay Money menggunakan *System Usability Scale (SUS)*

## 1.4. Rencana Kegiatan

Berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian, Adapun rencana kegiatan yang akan dilakukan :

- Studi literatur

Tahapan pertama yang dilakukan pada penelitian tugas akhir ini adalah melakukan studi literatur. Studi literatur dilakukan dari penelitian sebelumnya dan pustaka-pustaka yang berhubungan dengan penelitian tugas akhir ini.

- Perancangan ulang aplikasi

Tahapan berikutnya yaitu melakukan perancangan ulang aplikasi. Pada tahap ini menggunakan metode *user centered design (UCD)*, dimana

metode ini memiliki proses desain yang berfokus kepada kebutuhan *user*. [8]

- Pengujian aplikasi

Tahapan berikutnya adalah pengujian aplikasi. Setelah melakukan perancangan desain, maka perlu dilakukan pengujian aplikasi untuk mengetahui apakah aplikasi tersebut sesuai dengan kebutuhan *user*. Metode pengujian pada penelitian ini yaitu menggunakan *system usability scale* (SUS).

- Analisis hasil pengujian aplikasi

Selanjutnya yaitu melakukan analisis hasil pengujian aplikasi. Analisis hasil pengujian aplikasi ini bertujuan untuk mengetahui tingkat *usability* dari desain rekomendasi perancangan ulang dan membandingkannya dengan aplikasi sebelum dilakukan rekomendasi perancangan ulang.

- Penyusunan laporan tugas akhir

Selanjutnya yaitu melakukan penyusunan tugas akhir. Penyusunan tugas akhir dilakukan selama 2 bulan dengan mengumpulkan hasil yang didapatkan dari penelitian tugas akhir.

- Presentasi tugas akhir

Presentasi tugas akhir dilakukan setelah menyelesaikan penyusunan laporan tugas akhir dengan mempresentasikan hasil yang didapatkan selama melakukan penelitian.

### 1.5. Jadwal Kegiatan

Berdasarkan rencana kegiatan tersebut, adapun jadwal kegiatan yang akan dilakukan yaitu:

Kegiatan	Bulan					
	1	2	3	4	5	6
Studi Literatur	■					
Perancangan ulang aplikasi	■	■				
Pengujian aplikasi		■	■			
Analisis hasil pengujian aplikasi				■		
Penyusunan laporan tugas akhir				■	■	
Presentasi Hasil						■

*Tabel 1 Jadwal Kegiatan*