

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi (TI) yang semakin maju, membuat manusia membangun alat bantu yang dapat menjalankan berbagai macam aktivitas [1]. Salah satunya yaitu penggunaan teknologi informasi. Penggunaan teknologi informasi memiliki faktor penting yang mempunyai pengaruh besar dalam kehidupan manusia. Karena kemudahan yang telah diberikan oleh teknologi tersebut, membuat aktivitas manusia menjadi berubah dan semakin bergantung dengan teknologi [2]. Salah satu teknologi yang kerap kali digunakan adalah *smartphone*. *Smartphone* merupakan telepon genggam yang berukuran kecil, dapat dibawa kemana saja, selalu terkoneksi dengan jaringan internet, dan memiliki fitur yang dapat memudahkan pengguna.

Berdasarkan data dari *Hootsuite*, pengguna *smartphone* di Indonesia pada bulan Januari tahun 2021 mencapai 345,3 juta pengguna, sementara untuk pengguna internet sebanyak 202,6 juta jiwa dan pengguna yang aktif menggunakan media sosial sebanyak 170 juta jiwa [3]. Dengan hadirnya *smartphone* membuat jumlah penggunaannya semakin hari semakin bertambah. Banyak perusahaan bersaing dalam mengembangkan *smartphone* yang dimilikinya. Contohnya bersaing dalam mengembangkan aplikasi maupun fitur-fitur yang berguna untuk mempermudah pengguna dalam mengaplikasikannya. Salah satu contohnya dari sektor BUMN yaitu Telkomsel yang telah mengembangkan sistem dalam bentuk aplikasi *mobile*, untuk meningkatkan sistem pelayanan uang elektronik.

Aplikasi Telkomsel *Cash* (*T-Cash*) merupakan aplikasi yang telah dikembangkan oleh Telkomsel. Aplikasi ini diluncurkan pada tanggal 9 Januari 2007 namun, pada tanggal 22 Februari 2019 telkomsel resmi mengubah nama *T-Cash* menjadi LinkAja yang bertujuan untuk membuat sistem yang lebih baik dan mudah digunakan oleh para pengguna [4]. Aplikasi LinkAja dapat didownload pada *smartphone* Android dan iPhone. Aplikasi LinkAja dilengkapi dengan berbagai fitur yang dapat digunakan oleh pengguna, seperti pinjaman online, pembayaran transportasi, pegadaian, *paylater*, pembayaran listrik, pembelian pulsa/data, dan lain-lain.

Pada *playstore* aplikasi LinkAja memiliki rating sebesar 4,1 dan memiliki 638.000 ulasan dari pengguna sementara untuk iPhone aplikasi ini memiliki rating sebesar 3,6 dan memiliki 18.915 ulasan dari pengguna. Namun, banyak sekali ulasan yang berisikan komplain dari

pengguna. Contoh beberapa ulasan yang dikeluhkan yaitu akun sering keluar sendiri, setelah update aplikasi tidak dapat dipakai lagi, sudah melakukan *top-up* tetapi saldo tidak masuk, aplikasi tiba-tiba *error* putih tertutup sendiri. Pengguna merasa kurang efektif dan efisien ketika menggunakan aplikasi LinkAja. Oleh karena itu tingkat *Usability* aplikasi perlu diperhatikan [5].

Usability merupakan pengukuran kualitas pada suatu sistem untuk menilai sejauh mana kemudahan sistem terhadap pengguna untuk menghasilkan nilai kepuasan pengguna. *Usability* Dapat dijadikan sebagai acuan untuk mengembangkan suatu sistem, sehingga dapat meningkatkan kemudahan dan kepuasan terhadap pengguna [6]. Menurut Nielsen untuk mencapai tingkat *Usability* yang ideal, memiliki 5 syarat yang harus dipenuhi yaitu: Mudah dipelajari diartikan sebagai kemudahan pengguna dalam menggunakan sebuah sistem, efisien diartikan sebagai seberapa cepat pengguna menggunakan fitur-fitur sebuah sistem sehingga dapat mencapai tujuannya, kemudahan dalam mengingat diartikan sebagai seberapa cepat pengguna dapat menggunakan kembali sebuah sistem ketika sistem yang akan digunakan lama tidak digunakan, pencegahan kesalahan diartikan sebagai seberapa banyak kesalahan yang pengguna lakukan ketika menggunakan sebuah sistem, dan kepuasan pengguna diartikan sebagai seberapa puas pengguna ketika menggunakan sebuah sistem [7].

Untuk dapat mengetahui sejauh mana keberhasilan sebuah sistem perlu dilakukan pengujian *Usability* dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan *Think Aloud*. *System Usability Scale* (SUS) merupakan metode yang dimana penilaiannya menggunakan kuesioner untuk menilai *Usability*. *Think Aloud* merupakan metode yang cocok untuk mengukur dan menguji seberapa mudah pengguna menggunakan fitur-fitur pada sebuah sistem [7].

Metode *System Usability Scale* (SUS) adalah metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasa pengguna dalam menggunakan suatu layanan. *System Usability Scale* (SUS) yaitu metode yang cukup terkenal dan paling banyak digunakan. Pada tahun 1986, SUS mulai dikembangkan oleh seseorang bernama John Brooke. SUS sering digunakan karena memiliki skala *Usability* yang efektif, efisien, handal, dan terkenal. SUS ini dapat mengevaluasi bermacam-macam bentuk/layanan, dari aplikasi seluler, perangkat keras, dan perangkat lunak [8].

SUS adalah suatu metode yang biasa digunakan sebagai alat untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem. Metode SUS yaitu pengambilan data melalui kuesioner yang terdiri dari 10 pertanyaan, 10 pertanyaan tersebut dibagi menjadi 2 yaitu 50% positif dan 50% negative. SUS memandang dari segi biaya, waktu, dan sampel yang sedikit tetapi menghasilkan hasil yang pasti. Hasil perhitungan sampel yang didapat dari kuesioner responden akan dikonversi dengan nilai sebesar 1 hingga 100 [9].

Metode *Think Aloud* adalah metode yang bertujuan untuk menguji sebuah sistem yang dapat melibatkan pengguna dengan cara verbalisasi secara berlanjut terhadap apa yang pengguna rasakan dan pikirkan ketika menggunakan sebuah sistem. Metode *Think Aloud* ini dapat dikategorikan pengujian *Usability* yang bersifat praktis dengan cara mendeskripsikan pengamatan pada sebuah sistem berdasarkan evaluasi *Usability* secara nyata. Tujuan dari metode *Think Aloud* ini sendiri adalah untuk mengetahui seberapa mudah responden menggunakan aplikasi LinkAja, dengan memberikan tugas kepada responden dan melihat bagaimana tanggapan responden berikan secara langsung [10].

Data yang telah didapat dari *Think Aloud* dianalisis dengan menggunakan perhitungan efektif, efisien, rekapitulasi responden. Data rekapitulasi saran yang responden berikan diperoleh dengan melakukan wawancara atau pengujian kepada responden ketika responden melihat video rekaman. Wawancara ini dilakukan untuk mengetahui pendapat responden selama menggunakan aplikasi LinkAja [10].

1. 2 Rumusan Masalah

Dijelaskan pada latar belakang, pada aplikasi LinkAja mendapat keluhan dari pengguna berbagai pengguna android dan iPhone. Beberapa keluhan yang dialami oleh pengguna terhadap aplikasi LinkAja yaitu akun sering keluar sendiri, setelah pengguna melakukan update aplikasi, aplikasi tersebut tidak dapat digunakan kembali, pengguna telah melakukan *top up* tetapi saldo tidak masuk, aplikasi *error blank* berwarna putih dan tertutup sendiri. Pengguna merasa tidak nyaman saat memakai aplikasi dikarenakan aplikasi tersebut tidak berjalan sesuai yang diharapkan, sehingga perlu ditinjau kembali tingkat *Usability* aplikasi LinkAja.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dijelaskan, maka menghasilkan pertanyaan penelitian yaitu “Bagaimana tingkat *Usability* pada aplikasi LinkAja?”.

1.4 Tujuan Penelitian

Aplikasi LinkAja memiliki *rating* 3.0 dan mendapatkan banyak komplain dari beberapa penggunanya. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menemukan masalah yang dialami pengguna selama menggunakan aplikasi LinkAja, dengan melakukan *System Usability Scale* (SUS) untuk melihat nilai tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi LinkAja. Setelah mengetahui nilai tingkat kepuasan pengguna, kemudian dilakukan pengujian untuk membuktikan nilai tersebut menggunakan *Think Aloud* yang di kolaborasikan dengan metode *Usability Testing* untuk mengetahui *Feedback* responden, *Success Rate*, *Time Based Efficiency*, *Error rate*. Sehingga dapat menjadi sebuah acuan untuk mempermudah pihak LinkAja dalam memperbaiki aplikasi tersebut.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah yang akan dilakukan pada penelitian, antara lain:

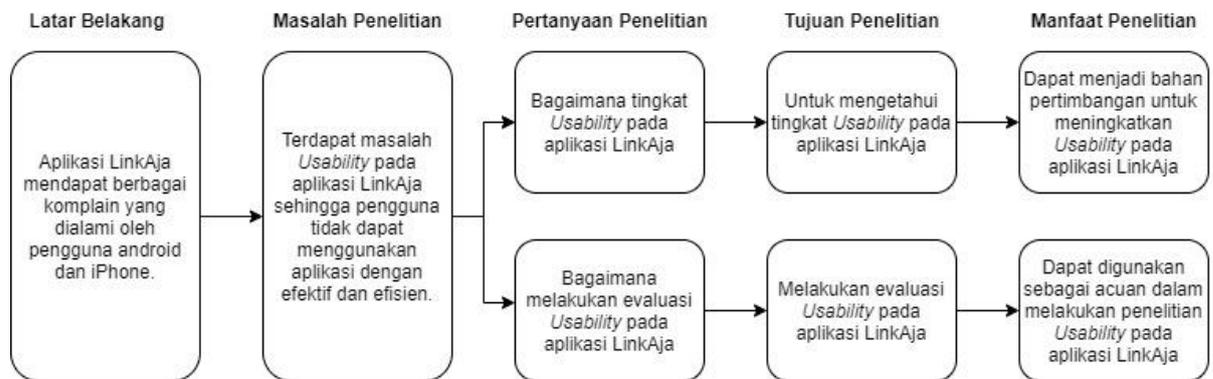
- Penelitian ini menggunakan metode *Usability Scale* (SUS).
- Menggunakan metode *Think Aloud*.
- Penelitian ini hanya meneliti aplikasi LinkAja.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian pada aplikasi LinkAja adalah untuk mengetahui tingkat *Usability* terhadap aplikasi LinkAja yang berguna untuk meningkatkan *Usability* agar dapat berjalan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan untuk meningkatkan *Usability* pada aplikasi LinkAja.

1.7 Bagan Keterkaitan

Analisis *Usability* Terhadap Aplikasi *Mobile* LinkAja Menggunakan Metode *System Usability Scale (SUS)* dan *Think Aloud*



Gambar 1 Bagan Keterkaitan

