

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Pada Bab ini menjelaskan tentang tinjauan pustaka dan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya dan dasar teori yang dimana dibutuhkan dan mendukung dalam keberhasilan penelitian ini.

2.1 Kajian Pustaka

“Analisis *Value* Terhadap Minat Penggunaan OVO di Malang Raya menggunakan *Consumption Value Model*”. Penelitian ini membahas tentang banyaknya pengguna yang mengunduh aplikasi OVO dilihat dari peringkat kedudukan OVO pada *play store* dan *apps store*, hal ini yang membuat berbagai macam pertanyaan yaitu seberapa banyak nilai atau *value* yang di rasakan pengguna pada sikap terhadap perilaku setiap individu sehingga percaya dan akhirnya menggunakan OVO sebagai layanan aplikasi *mobile payment* mereka layanan OVO yang bisa digunakan untuk melakukan apa saja, serta dengan menggunakan OVO ada beberapa pengguna yang merasa puas dengan layanan OVO, namun ada beberapa responden yang tidak puas dengan layanan yang diberikan OVO. Selain itu pengguna menggunakan OVO dikarenakan ingin mencoba produk *mobile payment* yang baru bagi mereka. Namun tidak sedikit pengguna yang menggunakan OVO dikarenakan orang lain atau orang terdekatnya menggunakan layanan OVO tersebut. Dengan adanya faktor diskon yang ditawarkan OVO juga membuat pengguna OVO di Malang Raya menggunakan OVO sebagai layanan *mobile payment* mereka. Bagi para konsumen, bobot dari setiap nilai konsumsi berbeda-beda dalam setiap kondisi pembelian. Penelitian ini menggunakan metode *Consumption Value Model* [8].

“Analisis Penerimaan dan Penggunaan Aplikasi OVO Dengan Menggunakan *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT) Di Kota Denpasar” Penelitian ini membahas tentang pada pengimplementasiannya, apabila seorang pengguna mengalami banyak kesulitan dalam menggunakan dan mengakses aplikasi OVO maka tidak menutup kemungkinan jika seseorang akan beralih menggunakan produk pesaing yang

sesuai dengan harapan pengguna. Meskipun adanya aplikasi OVO saat ini, ternyata masih terdapat masyarakat yang cenderung untuk memilih dan melakukan transaksi secara tunai sehari-hari. Hal tersebut menimbulkan berbagai persepsi mengenai bagaimana pengimplementasian aplikasi OVO di masyarakat. Masyarakat sebagai penentu dan menilai bagaimana tingkat penerimaan dan penggunaan dalam menggunakan aplikasi OVO. Penilaian masyarakat tersebut dapat dijadikan sebuah evaluasi untuk OVO, agar kedepannya OVO dapat memperbaharui dan merancang lebih baik lagi agar memberikan kemudahan dan kenyamanan untuk masyarakat dalam bertransaksi menggunakan OVO, dan dengan kemudahan menggunakan *e-money* khususnya OVO maka akan mengubah pola transaksi masyarakat untuk bertransaksi non tunai. Pada penelitian ini metode yang digunakan yaitu *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT). Model UTAUT pada penelitian ini menggunakan variabel independen yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *behavioral intention* dan variabel dependen yaitu *use behavior*. Penelitian ini juga menggunakan variabel moderasi yaitu *experience* dan *voluntariness of use*. [12].

“Determinan Minat Penggunaan *E-wallet* OVO pada Transportasi *Online Grab*”. Penelitian ini membahas tentang Penggunaan OVO sebagai metode pembayaran, terdapat permasalahan yang terjadi seperti akun OVO primier yang memperlakukan tampilan *fiture* promo dengan penempatan yang terlalu padat dan beberapa *fiture* yang tidak dapat memenuhi harapan pengguna. Masalah OVO sebagai media pembayaran pada aplikasi Grab juga pernah terjadi di Bali khususnya Kota Pendidikan Singaraja, Buleleng, dari hasil observasi awal peneliti dengan melakukan wawancara pada tanggal 25 Januari 2020, Komang Devi sempat mengaku pernah melakukan *top-up* saldo OVO namun pada aplikasi Grab saldo OVO tidak bertambah, kasus ini ditindaklanjuti dengan baik melalui media pengaduan konsumen yang telah tersedia pada aplikasi. Penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer digunakan dalam metode penelitiann ini. Data primer peneliti peroleh dari kuesioner dengan menggunakan media *google form* yang beralamatkan <https://forms.gle/iRPnnoFJD UtiDZLC7>, kuesioner diukur

dengan menggunakan skala *likert*. Metode *convinence random sampling* digunakan untuk mengambil sample pada penelitian ini dengan menggunakan formula dasar dalam menentukan ukuran sample pada penelitian ini ditentukan langsung sebesar 100 responden dengan kriteria Responden menggunakan atau pernah menggunakan *e-wallet* OVO sebagai media pembayaran pada transportasi *online* Grab. Dalam pengolahan data pada penelitian ini menggunakan bantuan *software* SPSS Versi 20 [9].

“Evaluasi *Usability* Pada Aplikasi *Mobile ACC.ONE* Menggunakan *System Usability Scale (SUS)* dan *Usability Testing*”. Penelitian ini membahas tentang Aplikasi *ACC.ONE* ini diluncurkan oleh perusahaan pada tanggal 8 Februari 2019 di Hotel *The Westin* Jakarta Sehingga saat ini pengguna dapat menggunakan aplikasi ini dengan mengunduhnya di *play store*. Aplikasi ini dilengkapi banyak fitur yang dapat digunakan pengguna. Aplikasi *acc.one* dalam *play store* memiliki rating 3.6 dan sudah terdapat 3000 lebih ulasan dari pengguna, namun setelah dilakukan observasi melalui ulasan pengguna pada *play store* terdapat beberapa keluhan dari pengguna sekitar 200 ulasan yang mengatakan berkendala pada saat menggunakan aplikasi sehingga pengguna tidak dapat menggunakan aplikasi tersebut sesuai dengan yang dia butuhkan. Contoh beberapa ulasan yang dikeluhkan antara lain kode OTP yang tidak kunjung masuk dan salah masuk ke nomor yang tidak dikenali pengguna, aplikasi tidak dapat dibuka atau *error*, saat *login email* dan *password* selalu salah, aplikasi tiba-tiba *error*, nomor kontrak yang di daftarkan tidak masuk, nomor kontrak yang terdaftar tetapi di tampilan *not found*, pusat bantuan tidak dapat digunakan. Oleh karena masalah tersebut, pengguna merasa tidak nyaman dan tidak puas menggunakan aplikasi. Pada penelitian ini metode yang digunakan yaitu *System Usability Scale (SUS)* dan *Usability Testing* [10].

“Persepsi Penggunaan OVO Terhadap Minat dan Kepuasan di kalangan Mahasiswa”. Pada penelitian ini membahas tentang berkembangnya aplikasi OVO yang memberikan banyak manfaat dan kemudahan untuk bertransaksi secara *online* tetapi pada saat pertama kali kemunculan aplikasi ini kurang diketahui oleh pengguna terkait dengan kelebihan yang di miliki oleh aplikasi

OVO, serta dengan promosi atau pengenalan kepada masyarakat belum maksimal baik melalui media atau elektronik media cetak sehingga jumlah penggunaanya masih terbatas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan penggunaan OVO dikalangan mahasiswa dan menjadikan ovo sebagai media simpanan uang digital yang aman, handal, dan mudah digunakan untuk seluruh transaksi yang berbasis online. penelitian yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini adalah kuantitatif. Data primer yang diperoleh dari responden dengan teknik pengumpulan data berupa kuesioner. Penelitian ini menggunakan Metode Analisis dan Metode Hipotesis. Metode Analisis meliputi uji validalitas, reabilitas, uji normalitas, uji Multikolonieritas dan uji Heterokedastisitas. untuk pengujian hipotesis menggunakan uji t, uji F, koefisien determinasi dan Analisis regresi berganda [7].

Penerapan sistem non-tunai atau *cashless* di Indonesia merupakan pengaruh langsung dari perkembangan *financial technology (Fintech)*. Salah satu bentuk penerapan sistem non tunai ini adalah uang elektronik misalnya GO-PAY yang banyak digunakan di Indonesia. GO-PAY adalah produk dari startup unicorn pertama di Indonesia. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui proses terjadinya membentuk minat untuk mengadopsi GO-PAY. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus tunggal dan teknik pengumpulan data menggunakan *Focus Group Discussion*. Berdasarkan *Focus Group Discussion* diketahui bahwa informan tertarik untuk mengadopsi GO-PAY setelah melalui tahapan minat adopsi dilihat dari *Awareness, Interest, Evaluation, Trial*, dan Adopsi. Selain itu, minat adopsi GO-PAY bagi informan juga didukung oleh faktor kegunaan yang dirasakan dan kemudahan penggunaan yang dirasakan di mana semakin mudah teknologinya, dan semakin bermanfaat teknologi, semakin cepat teknologi akan diadopsi [20].

“Mengukur Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Bimbingan Konseling (E-BK) Menggunakan *System Usability Scale (SUS)* Di Smk Negeri 1 Banda Aceh”. Penelitian ini membahas tentang Sistem E-BK merupakan sistem informasi yang digunakan untuk membantu penyimpanan seluruh data siswa yang meliputi biodata siswa, data catatan bimbingan, data absensi, data laporan guru

terhadap siswa serta data riwayat konsultasi. Sistem E-BK ini digunakan oleh tiga jenis pengguna, yaitu guru bimbingan konseling, guru pengajar, dan siswa. Sistem ini memungkinkan guru BK untuk melihat absensi siswa serta hasil laporan dari guru pengajar terhadap perilaku siswa dikelas. Sistem E-BK merupakan sistem yang baru diterapkan pada akhir tahun 2020 dan baru dilakukan tahap uji coba oleh pengembang sistem informasi hanya kepada siswa jurusan Teknik Komputer Jaringan (TKJ) di SMK Negeri 1 Banda Aceh. Pengukuran sistem informasi sangat diperlukan untuk mengetahui sejauh mana sebuah sistem dapat digunakan oleh pengguna dalam konteks efektivitas, efisiensi dan kepuasan. Pengukuran kepuasan pengguna dilakukan mengetahui sejauh mana tingkat keberhasilan sistem informasi sesuai dengan tujuan dan harapan penggunanya. Sistem E-BK ditinjau dari penggunaannya belum pernah diukur kepuasan sistemnya. Pada penelitian ini metode yang digunakan yaitu *System Usability Scale* (SUS) [11].

“Analisis Kegunaan Pada Aplikasi Paasaar.Com Menggunakan Pendekatan *System Usability Scale* (SUS) ”Pada Penelitian ini membahas Perkembangan penggunaan internet di Indonesia untuk melakukan belanja online terus menunjukkan peningkatan. Kegunaan dan aksesibilitas adalah konsep inti *Human Computer Interaction* (HCI). Konsep-konsep ini dimaksudkan untuk memastikan efektivitas dan kepuasan sistem kepada pengguna. Kegunaan dipertimbangkan di seluruh standar. Ini menyatakan bahwa semua produk interaktif akan memiliki antarmuka pengguna, dan kualitas antarmuka pengguna dapat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pencapaian tujuan pengguna. Aplikasi Paasaar.com merupakan platform e-commerce yang dapat diakses melalui website yang beralamat di paasaar.com. Metode penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan metode menjawab kuesioner yang telah standar digunakan untuk metode SUS. Kuesioner dibagikan kepada 100 orang responden untuk mengisi kuesioner secara langsung yang dipilih secara acak [24].

“Penerapan *Usability* pada Aplikasi PENTAS Dengan Menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS)”. Pada penelitian ini membahas ujian yang akan dilakukan untuk melihat perkembangan peserta didik dalam kegiatan belajar.

Saat ini SMKN 5 Kota Tangerang sudah menggunakan aplikasi perangkat bergerak (*mobile*) merupakan salah satu program aplikasi yang digunakan oleh para siswa SMKN 5 Kota Tangerang didalam menjawab soal yang diberikan oleh setiap guru bidang studi. Aplikasi PENTAS ini menggantikan ujian yang masih menggunakan kertas dengan cara menggunakan *mobile*. dengan menggunakan aplikasi PENTAS dalam menjawab soal ujian tersebut. Tetapi aplikasi tersebut perlu dilakukan suatu pengukuran untuk mengetahui aplikasi tersebut dapat digunakan dengan baik, atau sebaliknya. Penelitian ini menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* untuk mengukur seberapa baiknya aplikasi ini untuk digunakan. Metode SUS ini memiliki 10 pertanyaan yang akan dijawab oleh para responden yang terlibat langsung didalam penggunaan aplikasi PENTAS. [25]

“Evaluasi *Usability E-Learning* Universitas Qamarul Huda Menggunakan *System Usability Scale (SUS)*”. Pada Penelitian ini membahas tentang *kualitas e-learning* yang akan diukur oleh pengguna yaitu mahasiswa Universitas Qamarul Huda dengan didasari oleh pengukuran kualitas *e-learning* menggunakan *System Usability Scale (SUS)*. Evaluasi *usability* pada *e-learning* dilakukan untuk mengumpulkan anggapan dari responden yang berbeda mengenai kegunaan *e-learning*. *E-learning* Universitas Qamarul Huda telah berjalan tetapi belum di evaluasi dan diuji efektivitas, kemudahan dan kebermanfaatannya bagi pengguna yang dalam hal ini mahasiswa. Dalam penelitian ini, kualitas *e-learning* yang akan diukur oleh pengguna yaitu mahasiswa Universitas Qamarul Huda dengan didasari oleh pengukuran kualitas *e-learning* menggunakan *System Usability Scale (SUS)* sesuai dengan permasalahan tersebut diperlukan adanya evaluasi *usability* pada *e-learning* Universitas Qamarul Huda agar dapat mengetahui kegunaan sistem apakah *e-learning* mudah digunakan oleh mahasiswa, seberapa cepat mahasiswa dapat dengan mudah memahami dan menggunakan *e-learning*, apakah mahasiswa masih banyak mengalami kendala atau kesusahan dalam menggunakan *e-learning* tersebut [26].

Dari penjelasan diatas, ringkasan penelitian yang relevan ditunjukkan pada tabel 2.1 dibawah ini :

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya

No	Judul	Objek	Metode	Hasil	Perbedaan
1	Analisis <i>Value</i> Terhadap Minat Penggunaan OVO di Malang Raya Menggunakan <i>Consumption Value Model</i> (2019) [8].	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui <i>values</i> terhadap minat penggunaan OVO di Malang Raya secara parsial menggunakan analisis regresi linier berganda pada 5 variabel, yaitu <i>functional values</i> , <i>emotional values</i> , <i>epistemic values</i> , <i>conditional values</i> dan <i>social values</i> .	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan Metode <i>Consumption Value Model</i>	Variabel <i>Functional Values</i> dan <i>Conditional Values</i> berpengaruh secara positif terhadap minat penggunaan OVO di Malang raya Sedangkan <i>Emotional Values</i> dan <i>Epistemic Values</i> tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan OVO di Malang Raya	Perbedaan penelitian ini menggunakan Metode <i>Consumption Value Model</i> Sedangkan metode yang digunakan penulis yaitu menggunakan metode <i>System Usability Scale</i> (SUS). Perbedaan lainnya yaitu masalah yang diangkat berbeda.

No	Judul	Objek	Metode	Hasil	Perbedaan
2	Analisis Penerimaan Dan Penggunaan Aplikasi OVO Dengan Menggunakan <i>Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology</i> (UTAUT) Di Kota Denpasar (2019) [12].	pengguna mengalami banyak kesulitan dalam menggunakan dan mengakses aplikasi OVO maka tidak menutup kemungkinan akan beralih menggunakan produk pesaing dan saat ini, masih terdapat masyarakat melakukan transaksi secara tunai sehari-hari.	Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu <i>Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology</i> (UTAUT)	<i>Performance expectancy, effort expectancy dan social influence</i> berpengaruh positif terhadap <i>behavioral intention</i> . <i>Facilitating conditions</i> dinyatakan berpengaruh positif terhadap <i>use behavior</i> , dan <i>behavioral intention</i> dinyatakan berpengaruh positif terhadap <i>use behavior</i> .	Perbedaan penelitian ini menggunakan Metode <i>Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology</i> (UTAUT) Sedangkan metode yang digunakan penulis yaitu hanya menggunakan metode <i>System Usability Scale</i> (SUS). Selain itu objek permasalahan yang diangkat berbeda.

No	Judul	Objek	Metode	Hasil	Perbedaan
3	Determinan Minat Penggunaan <i>E-wallet</i> OVO pada Transportasi <i>Online</i> Grab (2020) [9].	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari persepsi manfaat, persepsi kemudahan, persepsi risiko, reputasi, dan biaya terhadap minat menggunakan <i>e-wallet</i> OVO pada pelanggan transportasi <i>online</i> Grab.	Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah Metode <i>Convinence Random Sampling</i> digunakan untuk mengambil sample pada penelitian ini dengan menggunakan formula dasar dalam menentukan ukuran sampel.	Persepsi manfaat, persepsi kemudahan, persepsi risiko, reputasi, dan biaya memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan <i>e-wallet</i> OVO pada pelanggan transportasi <i>online</i> Grab di Singaraja, sedangkan persepsi risiko memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap minat <i>e-wallet</i> OVO.	Perbedaan penelitian ini menggunakan Metode <i>Convinence Random Sampling</i> Sedangkan metode yang digunakan penulis yaitu menggunakan metode <i>Simple Random Sampling</i> .

No	Judul	Objek	Metode	Hasil	Perbedaan
4	Evaluasi <i>Usability</i> Pada Aplikasi <i>Mobile ACC.ONE</i> Menggunakan <i>System Usability Scale (SUS)</i> dan <i>Usability Testing</i> (2020) [10].	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis keluhan pengguna dengan melakukan <i>usability Testing</i> dan <i>System Usability Scale</i> untuk mengetahui kelemahan pada aplikasi <i>acc.one</i> sehingga dapat mempermudah pihak <i>acc</i> dalam memperbaiki aplikasi tersebut	Metode yang digunakan adalah metode <i>Usability Testing</i> dan <i>System Usability Scale (SUS)</i> .	Tingkat <i>usability</i> aplikasi dengan tingkat kemudahan buruk, tingkat kecepatan pengguna normal, tingkat kesalahan pengguna kecil dan tingkat kepuasan pengguna rendah berdasarkan penentuan nilai <i>SUS</i> yaitu <i>Acceptability</i> kategori skor percentile rank masuk <i>grade D</i> .	Perbedaan penelitian ini menggunakan 2 metode yaitu <i>Usability Testing</i> dan <i>SUS</i> Sedangkan metode yang digunakan penulis yaitu hanya menggunakan metode <i>System Usability Scale (SUS)</i> . Selain itu objek permasalahan yang diangkat berbeda yaitu aplikasi <i>ACC.ONE</i> sedangkan penulis mengangkat aplikasi <i>OVO</i> .

No	Judul	Objek	Metode	Hasil	Perbedaan
5	Persepsi Penggunaan OVO Terhadap Minat dan Kepuasan di kalangan Mahasiswa (2020) [7].	Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan penggunaan OVO di kalangan mahasiswa dan menjadikan OVO sebagai media simpanan uang digital yang aman, handal, dan mudah digunakan untuk seluruh transaksi yang berbasis <i>online</i> .	Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu Metode Analisis dan Metode uji Hipotesis	Persepsi manfaat, kemudahan, keamanan dan resiko mampu berkaitan dengan kepuasan dalam menggunakan aplikasi OVO sedangkan dalam variabel intervening atau mediasi persepsi manfaat, kemudahan, keamanan dan risiko berkaitan dengan minat dalam menggunakan aplikasi OVO	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang telah penulis lakukan yaitu metode yang digunakan berbeda dimana pada penelitian ini menggunakan metode Analisis dan Hipotesis yaitu uji f, dan t Sedangkan metode yang digunakan penulis yaitu menggunakan metode <i>System Usability Scale (SUS)</i> dengan uji <i>one sample t test</i> .

No	Judul	Objek	Metode	Hasil	Perbedaan
6	Proses Adopsi Minat Menggunakan Dompot Digital di Jakarta Pusat (Studi Kasus pada Pengguna Go-Pay) (2020) [20].	Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui proses terbentuknya minat adopsi GO-PAY.	Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus tunggal dan dalam mengumpulkan data dari informan, peneliti akan menggunakan metode Focus Group Discussion (FGD)	Peneliti mengungkapkan bahwa dengan semakin baik teknologi dompet digital dan layanan yang mereka berikan kepada pelanggan, dan semakin banyaknya penyedia lain dalam sistem dompet digital, jumlah penetrasi dompet digital di Indonesia semakin meningkat	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang telah penulis lakukan yaitu masalah yang diangkat berbeda dimana pada penelitian ini mengangkat masalah minat penggunaan Dompot Digital GO-PAY Sedangkan masalah yang diangkat penulis yaitu kualitas sistem Dompot Digital OVO.

No	Judul	Objek	Metode	Hasil	Perbedaan
7	Mengukur Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Bimbingan Konseling (E-BK) Menggunakan <i>System Usability Scale</i> (SUS) Di Smk Negeri 1 Banda Aceh (2021) [11]	Tujuan pembuatan sistem informasi E-BK adalah agar dapat membantu pihak sekolah khususnya bagian bimbingan konseling dalam pencarian data siswa bimbingan dan membuat laporan yang cepat dan akurat serta meminimalisir terjadinya masalah.	Metode yang digunakan untuk penelitian ini menggunakan metode <i>System Usability Scale</i> (SUS).	Hasil penilaian yang diberikan kepada 40 orang responden memperoleh skor sebesar 71. Hasil ini menunjukkan bahwa sistem informasi bimbingan konseling (E-BK) dapat diterima oleh penggunanya dan telah berada diatas standar nilai rata-rata <i>usability</i> yang telah ditetapkan.	Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan yaitu masalah yang di angkat adalah Sistem Informasi Bimbingan Konseling (E-BK) untuk sebuah sekolah di SMK Negeri 1 Banda Aceh. Sedangkan masalah yang diangkat penulis yaitu kualitas sistem Dompot Digital OVO.

No	Judul	Objek	Metode	Hasil	Perbedaan
8	Analisis <i>usability</i> pada aplikasi paasaar.com menggunakan pendekatan <i>System Usability Scale</i> (SUS) (2022) [24].	Aplikasi Paasaar.com merupakan platform e-commerce yang dapat diakses melalui website yang beralamat di paasaar.com. produk interaktif akan memiliki antarmuka pengguna, dan kualitas antarmuka pengguna dapat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pencapaian tujuan pengguna.	penelitian ini menggunakan metode <i>System Usability Scale</i> (SUS).	diperoleh nilai 83,88. Nilai tersebut berarti berada pada kategori Baik. Baik dalam hal ini adalah dari segi kegunaan sistem. Sehingga e-commerce yang dikembangkan sesuai dengan harapan pengguna dan layak untuk digunakan dan diakses secara lebih luas	Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang telah dilakukan yaitu objek yang di angkat adalah pendekatan skala kegunaan sistem pada sebuah aplikasi paasaar.com sedangkan masalah yang dibahas penulis yaitu kualitas sistem Dompert Digital OVO.
9	Penerapan Usability pada Aplikasi PENTAS Dengan Menggunakan	Saat ini SMKN 5 Kota Tangerang sudah menggunakan aplikasi perangkat bergerak (mobile) dengan	penelitian ini menggunakan metode <i>System Usability Scale</i> (SUS).	. Hasil skor rata-rata yang diperoleh dengan metode System Usability Scale sebesar 46,00. Hasil	Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan yaitu objek dan jumlah responden yang di angkat

No	Judul	Objek	Metode	Hasil	Perbedaan
	Metode System Usability Scale (SUS) (2022) [25].	menggunakan aplikasi PENTAS dalam menjawab soal ujian tersebut.		ini masuk kedalam kategori Not Acceptable, sehingga aplikasi PENTAS ini tidak baik untuk digunakan	adalah penerapan usability sebuah aplikasi PENTAS.
10	Evaluasi Usability E-Learning Universitas Qamarul Huda Menggunakan System Usability Scale (SUS) (2022) [26].	E-learning Universitas Qamarul Huda telah berjalan tetapi belum di evaluasi dan diuji efektivitas, kemudahan dan kebermanfaatannya bagi pengguna yang dalam hal ini mahasiswa	penelitian ini menggunakan metode <i>System Usability Scale</i> (SUS).	Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner atau angket kepada 50 orang mahasiswa dimana program studi dan angkatan yang berbeda sebagai pengguna e-learning untuk mendapatkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sistem e-learning,	Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang telah dilakukan yaitu objeknya adalah E-Learning Universitas Qamarul Huda dan jumlah responden yang di angkat berbeda.

No	Judul	Objek	Metode	Hasil	Perbedaan
				maka didapat nilai sebesar 71,15 yang berada di kategori grade C masuk kedalam range Acceptable.	

Berdasarkan penelitian terdahulu yang sudah dilakukan pada tabel 2.1 maka dapat diambil kesimpulan bahwa adanya gap penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu pada penelitian jurnal terdahulu sebagai referensi kajian pustaka yang mengukur *Value Terhadap Minat Penggunaan OVO* dan untuk metodenya menggunakan *Consumption Value Model* yang merupakan metode bertujuan untuk mengetahui *values* terhadap minat penggunaan OVO secara parsial menggunakan analisis regresi linier berganda[8]. Pada penelitian terdahulu aspek berikut yang membedakan antara penelitian yang akan penulis lakukan dengan penelitian terdahulu. kemudian alasan penulis menggunakan metode *System Usability Scale* yaitu karena metode yang efektif untuk mengukur *usability* yang terdapat Kuesioner yang mudah dan efisien untuk mengukur tingkat kegunaan sistem karena hasilnya yang berupa skor 0-100 [10].

2.2 Landasan Teori

Pada bab ini penulis menguraikan dasar-dasar teori yang terkait dengan evaluasi *usability* pada dompet digital menggunakan *System Usability Scale* (SUS) dan materi lainnya yang digunakan dalam penelitian skripsi.

2.2.1 Evaluasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, arti dari kata evaluasi adalah penilaian. Evaluasi adalah suatu kegiatan yang terencana yang dilakukan untuk mengetahui keadaan suatu objek dengan menggunakan suatu instrumen dan hasilnya dibandingkan dengan tolak ukur untuk memperoleh kesimpulan. Evaluasi merupakan suatu proses tersistematis untuk pengumpulan, pendeskripsian, penginterpretasian, dan penyajian informasi terkait sebuah program yang dapat digunakan sebagai dasar pembuatan keputusan, penyusunan kebijakan, ataupun penyusunan program selanjutnya.

Berdasarkan definisi-definisi di atas dapat disimpulkan bahwa evaluasi adalah suatu proses penilaian tersistematis yang dilakukan untuk mengetahui keadaan suatu objek melalui pengumpulan, pendeskripsian, penginterpretasian, dan penyajian informasi dengan menggunakan suatu instrumen untuk memperoleh kesimpulan yang dapat digunakan untuk membantu pembuatan keputusan [4].

2.2.2 Usability

Usability memiliki peranan yang sangat penting agar sebuah sistem dapat bertahan. Dengan *usability* yang tinggi maka sebuah aplikasi semakin banyak dikunjungi oleh pengguna internet. Pengguna lazimnya ingin mendapatkan informasi secara cepat dan sesuai yang diharapkan, sehingga apabila sebuah aplikasi gagal dalam memberikan layanan dengan buruk maka pengguna cenderung akan langsung meninggalkan aplikasi tersebut tersebut dan beralih ke aplikasi lain.

Usability merupakan aspek yang mengukur seberapa mudah pengguna dapat mempelajari dan menggunakan produk untuk mencapai tujuannya serta tingkat kepuasan pengguna terhadap produk tersebut.

Aspek ini juga dapat memberikan gambaran apakah tampilan dari sebuah sistem ini cocok dan disukai oleh penggunanya atau tidak [6].

2.2.3 Dompot Digital

Dompot digital dijelaskan sebagai aplikasi perangkat lunak komputer yang menyimpan dan mengirimkan data otorisasi pembayaran untuk satu atau lebih rekening kredit atau deposito. Istilah “dompet digital” mencakup berbagai produk. Produk-produk tersebut bervariasi dalam empat dimensi, terdiri dari struk (di mana dompet digital dapat digunakan untuk melakukan pembayaran, baik untuk pembayaran ke semua *merchant*, maupun pembayaran khusus, pendanaan (beberapa dompet digital dapat diisi ulang dari sumber mana pun, beberapa harus menggunakan bank/toko tertentu); status *pass-through* atau bertahap (disertakan sebagai contoh *pass-through*); dan faktor bentuk (dompet digital dapat diakses melalui *browser*, baik melalui aplikasi seluler atau keduanya) [14].

2.2.4 OVO

Pada tahun 2006 PT Visionet International pun dibentuk oleh PT Multipolar Tbk untuk memenuhi kebutuhan EDC Lippo Bank VisioNet pun mengembangkan variasi produk dan servis dari sekedar layanan terkelola IT hingga aplikasi dan *hardware* untuk kebutuhan IT bisnis. PT Visionet Internasional mengalami pengalihan ke perusahaan baru yaitu menjadi PT Visionet Data Internasional pada tahun 2016

Pada tahun 2016 OVO sebagai aplikasi yang menawarkan pembayaran, poin loyalitas, dan layanan keuangan yang didukung oleh lengan digital *Lippo Group*. Namun ia mendapat izin untuk beroperasi sebagai perusahaan *Fintech* di seluruh Indonesia. OVO mengakomodasi berbagai kebutuhan terkait dengan *cashless* dan *mobile payment*. Aplikasi OVO saat ini tersedia untuk *platform* Android dan iOS. OVO menggunakan sistem *point reward*, yang disebut dengan OVO Point untuk menjaga dan meningkatkan transaksi pengguna. Layanan ini terbagi ke

dalam dua kategori pengguna, *OVO Club* (pengguna biasa) dan *OVO Premier* [13].

2.2.5 *Financial Technology (Fintech)*

Financial technology atau *Fintech* adalah sebuah inovasi teknologi dalam layanan transaksi keuangan. Menurut peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 tentang penyelenggaraan teknologi finansial, teknologi finansial adalah penggunaan teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis baru serta dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, dan/atau efisiensi, kelancaran, keamanan, dan keandalan sistem pembayaran. Lebih lanjut menurut peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 tentang penyelenggaraan teknologi finansial.

Tujuan dilaksanakan teknologi finansial adalah untuk mendorong inovasi di bidang keuangan dengan menerapkan perlindungan konsumen serta manajemen resiko dan kehati-hatian guna tetap menjaga stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, dan sistem pembayaran yang efisien, lancar, aman, dan andal. Ruang lingkup dalam teknologi finansial yang wajib diikuti oleh entitas bisnis adalah mulai dari pendaftaran, *regulatory sandbox*, perizinan, persetujuan, hingga pemantauan dan pengawasan [14].

2.2.6 *Metode System Usability Scale (SUS)*

Metode SUS dikembangkan oleh John Brooke sejak 1986 sebagai sebuah pengukuran *usability* yang pemrosesan kuesioner melakukan pengukuran *usability* yang “*quick and right*” (cepat dan tepat), yang dimana output yang dihasilkan oleh SUS berupa skor yang tampak mudah dipahami, dengan range dari 0 hingga 100, dengan semakin besar skor SUS maka semakin baik kualitas *usability* [18]. SUS merupakan kuesioner yang dapat digunakan untuk mengukur *usability* sistem komputer menurut sudut pandang subyektif pengguna. Kelebihan yang dimiliki SUS yaitu mudah untuk digunakan dan dimengerti oleh masyarakat umum, untuk responden karena pilihan skala yang diberikan, dapat dipergunakan dalam sampel yang berukuran kecil dengan hasil yang *reliable* dibandingkan

dengan SUMI (*Software Usability Measurement Inventory*), yaitu 50 pernyataan, pernyataan-pernyataan dalam kuesioner SUMI terdiri dari lima kategori pernyataan, adapun PSSUQ (*Post-Study Usability Questionnaires*) PSSUQ Versi 3 terdiri dari 16 soal dengan 7 pilihan [16]. SUS merupakan kuesioner yang dapat digunakan untuk mengukur *usability* sistem komputer menurut sudut pandang subyektif pengguna. Skala SUS umumnya digunakan setelah responden telah memiliki kesempatan untuk menggunakan sistem yang dievaluasi, tapi sebelum pembekalan atau diskusi berlangsung. Responden harus diminta untuk mencatat tanggapan langsung mereka untuk setiap item, daripada berpikir tentang item untuk waktu yang lama [17].

2.2.7 Penilaian *System Usability Scale* (SUS)

Dalam menggunakan Metode SUS berikut adalah 10 pertanyaan yang akan menentukan penilaian :

Tabel 2.2 Tabel Kuesioner SUS [18]

No	Pertanyaan
1	Saya berpikir akan menggunakan sistem ini lagi
2	Saya merasa sistem ini rumit untuk digunakan
3	Saya merasa sistem ini mudah digunakan
4	Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi dalam menggunakan sistem ini
5	Saya merasa fitur-fitur sistem ini berjalan dengan semestinya
6	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi pada sistem ini)
7	Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan sistem ini dengan cepat
8	Saya merasa sistem ini membingungkan
9	Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan sistem ini
10	Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan sistem ini

Pada Tabel 2.2 merupakan 10 poin pertanyaan SUS, yang nantinya akan dibaca dan diisi oleh responden dan akan diperoleh hitung untuk nilai rata-rata dari skor SUS.

Seperti yang sudah ditampilkan diatas bahwa SUS memiliki 10 pertanyaan dan memiliki 5 pilihan jawaban. Mulai dari sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu, setuju, dan sangat setuju. Skor masing-masing jawabannya mulai dari 1 sampai 5. Berikut adalah tabel pilihan jawaban beserta skornya.

Tabel 2.3 Jawaban dan Skor Metode SUS

Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Ragu-ragu (RG)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Pada Tabel 2.3 merupakan skor SUS dari tiap butir pertanyaan yang diajukan yang nantinya akan dijumlahkan untuk memperoleh nilai rata-rata dari skor SUS.

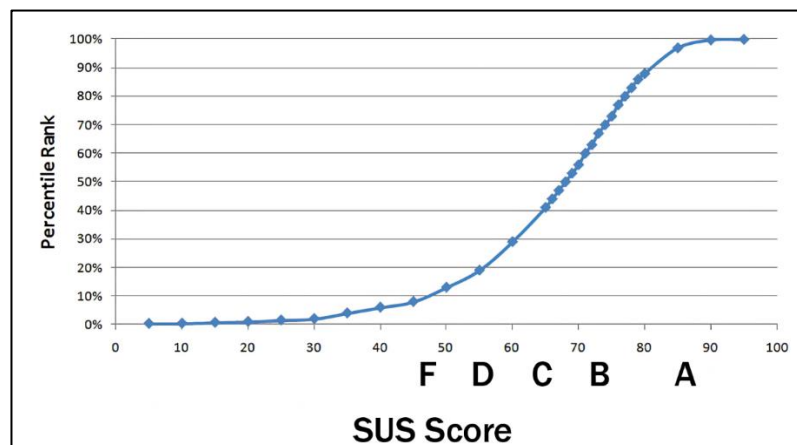
Adapun penilaian SUS sebagai berikut [18]:

- 1) Skala yang digunakan adalah sangat tidak setuju (*strongly disagree*) sampai sangat setuju (*strongly agree*) bernilai 1 sampai 5.
- 2) Untuk pernyataan bernomor ganjil dihitung dengan cara : nilai dari respon pengguna dikurangi dengan nilai 1.
- 3) Untuk pernyataan bernomor genap dihitung dengan cara : nilai 5 dikurangi dengan nilai dari respon pengguna.
- 4) Jumlahkan nilai respon yang telah dihitung pada poin 2 dan 3 diatas, dan kalikan hasilnya dengan nilai 2.5. Hasil perhitungan ini akan mengkonversi rentang nilai menjadi antara 0–100.

1. Saya berpikir akan menggunakan sistem ini lagi.	STS	TS	RG	ST	SS
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5

Gambar 2.1 Contoh pertanyaan dan pilihan jawaban SUS

Menginterpretasikan nilai SUS dengan peringkat prosentase (*percentile ranks*) dan kelas huruf (*letter grades*) dari A sampai dengan F, dimana A adalah kelas terbaik dan F adalah kelas terburuk [18].



Gambar 2. 2 Percentile rank dan Letter grades

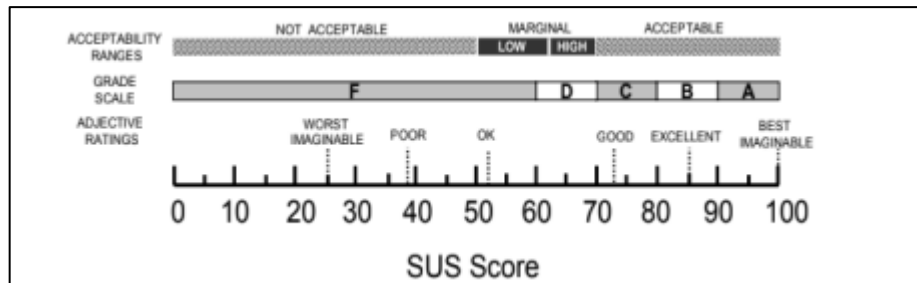
Pada Gambar 2.2 merupakan *Percentile rank* dan *Letter grades* yang nantinya akan menjadi standarisasi setelah perhitungan skor SUS yang diperoleh dari responden.

Ketentuan untuk *percentile rank* dan *letter grades* adalah sebagai berikut :

Tabel 2.4 SUS Score Grade Percentile rank

SUS Score	Grade	Nilai	Percentile
> 80,3	A	$\geq 80,3$	$\geq 90 \%$
68 – 80,3	B	74	< 70% - 90 %
68	C	68	40 % - 70 %
51-68	D	51	20 % - 40 %
<51	F	<51	< 20 %

Pada Tabel 2.4 Dijelaskan bahwa nilai *SUS Score* <51 sampai >80,3 dengan grade A sampai dengan F dan di dapatkan *Percentile rank* dengan kisaran <20% hingga >=90%.



Gambar 2. 3 *Adjective ratings dan acceptability range*

Berdasarkan Gambar 2.3 Dijelaskan bahwa skor diinterpretasikan kedalam rating sifat (*adjective rating*) untuk lebih memperjelas tingkat *usability* suatu sistem yang kemudian diterjemahkan kedalam tingkat penerimaan pengguna terhadap suatu sistem (*acceptability range*) untuk menentukan sistem dapat diterima atau tidak oleh pengguna.

Untuk memperjelas penilaian SUS diatas dapat dilihat pada rumus persamaan di bawah ini [10]. Adapun hasil perhitungan dengan menggunakan persamaan ini dapat dilihat pada lampiran 1.3

$$\begin{aligned}
 \text{Skor R} = & ((P1 - 1) + (5 - P2) + (P3 - 1) + (5 - P4) \\
 & + (P5 - 1) + (5 - P6) + (P7 - 1) \\
 & + (5 - P8) + (P9 - 1) + (5 - P10)) * 2,5
 \end{aligned}
 \tag{2. 1}$$

P1...P10 : Nilai *Likers* tiap Pertanyaan dari Responden

Aturan perhitungan skor untuk berlaku pada 1 responden. Untuk perhitungan selanjutnya, skor SUS dari masing-masing responden dicari skor rata-ratanya dengan menjumlahkan semua skor dan dibagi dengan jumlah responden. Berikut rumus menghitung skor SUS :

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}
 \tag{2. 2}$$

\bar{x} = Skor rata-rata

$\sum x$ = Jumlah skor SUS

n = Jumlah Responden