

BAB I

PENDAHULUAN

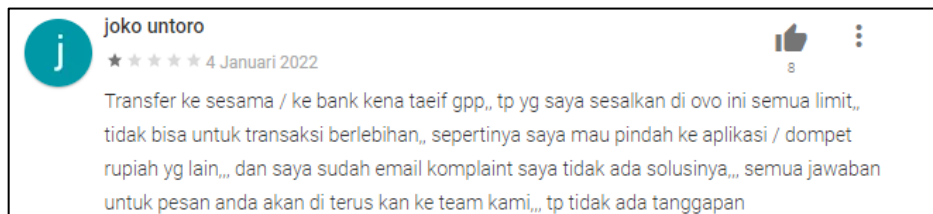
1.1 Latar Belakang Masalah

Era globalisasi yang kita jalani saat ini telah mempercepat perkembangan teknologi informasi. Teknologi informasi digunakan oleh orang-orang untuk membuat operasi di berbagai bidang, termasuk transaksi, menjadi lebih mudah. Keahlian teknologi informasi yang mempermudah penyimpanan data secara cepat dan efektif serta memungkinkan akses dari mana saja dan kapan saja memunculkan industri *Financial Technology (Fintech)*. *Fintech* merupakan hasil gabungan antara jasa keuangan dengan teknologi sehingga mengubah model bisnis dari konvensional menjadi moderat. Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 menerangkan *Fintech* adalah penggunaan teknologi sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis baru serta dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, efisiensi, kelancaran, kemananan dan keandalan sistem pembayaran [2]. Namun, COVID-19 telah membawa beberapa modifikasi kecil selama epidemi. mirip dengan bagaimana aktivitas *offline* ke *online* berubah. Pergeseran aktivitas *offline* ke *online*, seperti perbankan (*e-banking*, *E-SMS banking*), pendidikan (*online*), pekerjaan (*work from home*), transaksi *online*, atau keuangan dengan maraknya penggunaan aplikasi *Fintech*, berdampak pada masyarakat umum juga [1].

Berdasarkan riset Neurosensum memaparkan hasil riset digital dengan studi khusus berfokus pada penggunaan *e-wallet* sebagai medium transaksi digital 1.000 responden pengguna aktif *e-commerce* berusia produktif (19-45 tahun) secara serentak di 8 kota besar di Indonesia selama November 2020 – Januari 2021. Hasil riset tersebut menyebutkan, ShopeePay mendapatkan penetrasi pasar tertinggi (68 persen), diikuti oleh OVO (62 persen), DANA (54 persen), GoPay (53 persen), dan LinkAja (23 persen). Salah satunya didapatkan melalui jajaran promosi terbanyak yang ditawarkan oleh ShopeePay menurut

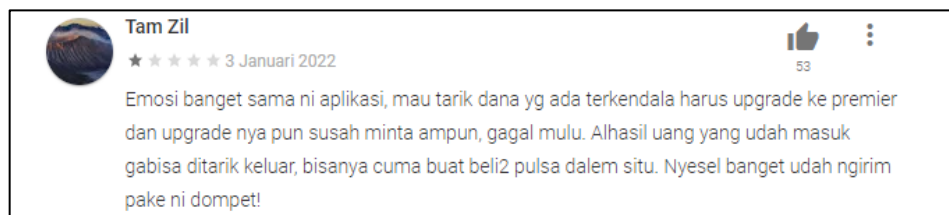
esponden (42 persen), OVO (25 persen), GoPay (16 persen), DANA (13 persen), LinkAja (4 persen) [3].

Walaupun menempati tempat ke 2 pada penetrasi pasar tertinggi dan jajaran promosi terbanyak, OVO mendapatkan rating yang terendah ke-2 pada *Google Playstore* sebanyak 4,0. jika di dibandingkan dengan Shopeepay (sebesar 4,6), GoPay (sebesar 4,5), Dana (sebesar 4,3), LinkAja (sebesar (4,1). Berdasarkan data dari *Google Playstore* aplikasi OVO mengalami penurunan rating dikarenakan Aplikasi OVO sempat *error* dan sulit dikases kembali. Dan peningkatan dari OVO Club ke OVO Premiere harus datang langsung ke *Booth* OVO tetapi tidak dapat dilakukan secara *online*. Kurangnya promo-promo seperti promo diskon hanya 50% untuk pembayaran dana di beberapa *merchant*, hal ini jarang sekali dilakukan oleh OVO. Permasalahan OVO juga dikeluhkan yang merasa kurang puas atas transaksi seperti transfer yang statusnya berhasil, namun uang tersebut belum masuk. sehingga banyak pengguna yang memberikan keluhan pada *review* di *Google Playstore*. Adapun beberapa contoh keluhan dari pengguna :



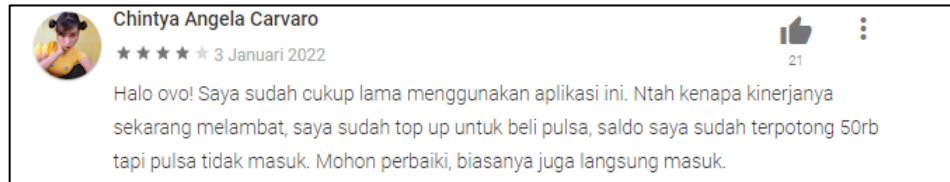
Gambar 1.1 Keluhan pengguna OVO mengenai limit transaksi

Pada Gambar 1.1 terdapat keluhan pengguna OVO mengenai limit transaksi yang ditawarkan oleh OVO. Pengguna ingin limit transaksi yang lebih besar.



Gambar 1.2 Keluhan pengguna OVO mengenai batasan fitur

Pada Gambar 1.2 terdapat keluhan pengguna OVO mengenai batasan fitur yang ditawarkan oleh OVO. Pengguna ingin penggunaan fitur yang lebih banyak untuk digunakan.

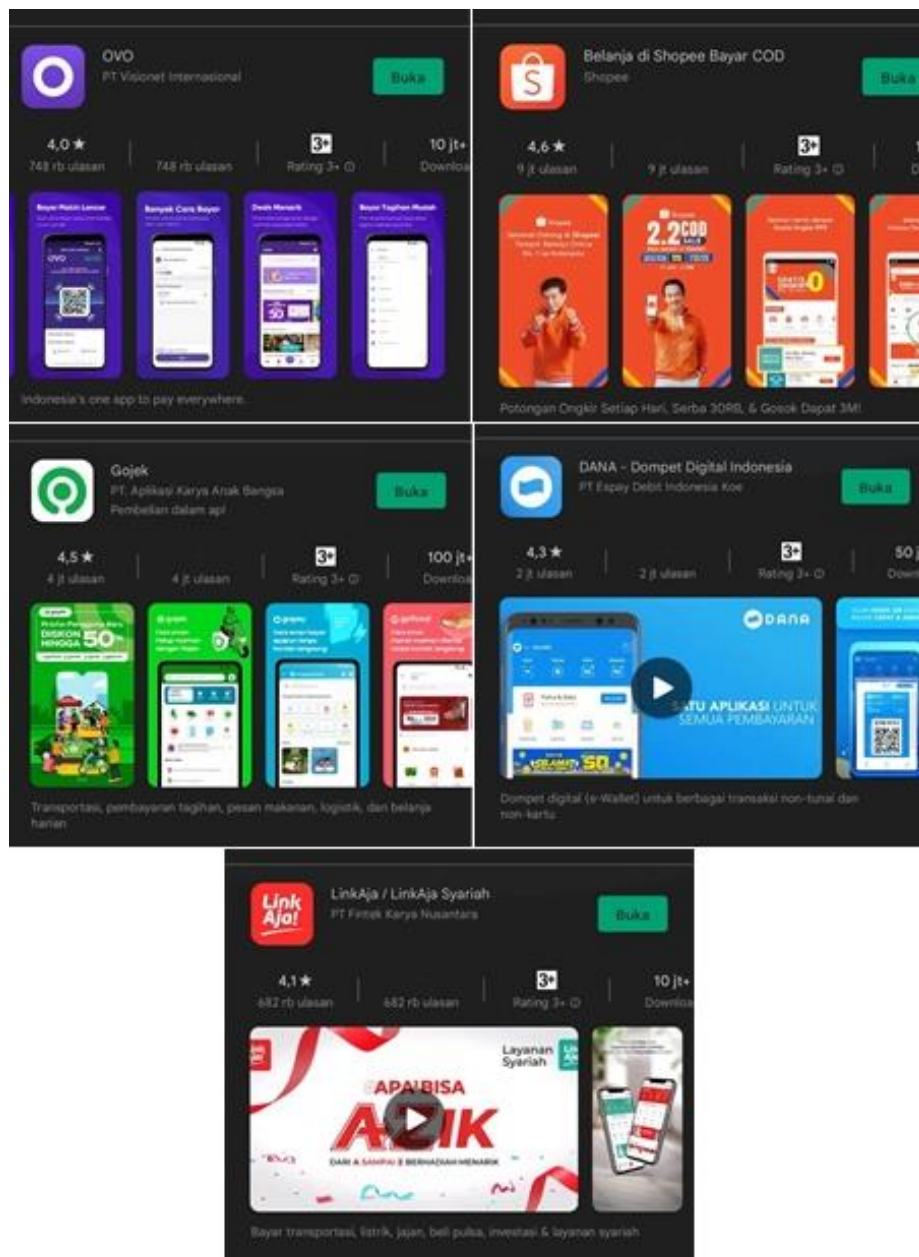


Gambar 1.3 Keluhan pengguna OVO mengenai kinerja lambat

Pada Gambar 1.3 terdapat keluhan pengguna OVO mengenai kinerja yang lambat dari aplikasi OVO. Pengguna ingin kinerja yang lebih cepat untuk digunakan.

Keluhan yang disampaikan oleh pengguna OVO cenderung mengarah pada kualitas layanan dan sistem pada aplikasi OVO. Padahal semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna secara signifikan [4].

Berikut penilaian atau rating OVO, Shopee Pay, GoPay, Dana dan LinkAja pada *Google Playstore* oleh para pengguna :



Gambar 1.4 Perbandingan *Rating Fintech* di *Playstore*

Berdasarkan gambar 1.4 diketahui bahwa perbandingan 5 *Fintech* di *playstore* dengan *rating* OVO paling rendah dibandingkan dengan pesaing lainnya yaitu *shopeepay*, *gopay*, *dana*, dan *linkaja*.

Dengan munculnya permasalahan diatas, perlu adanya evaluasi dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Tujuan di gunakannya metode SUS yaitu untuk menilai apakah aplikasi yang disediakan telah

memiliki nilai kebergunaan bagi pengguna maka perlu dilakukan evaluasi pandangan pengguna untuk mengukur tingkat kebergunaan. Teknik pengujian usability dapat digunakan dalam melakukan evaluasi berdasarkan pandangan pengguna, karena usability merupakan teknik pengujian yang dilakukan sesuai dengan pengalaman pengguna terhadap sebuah sistem. Metode *System Usability Scale* (SUS) dipilih karena pada metode ini pengujian dilakukan dengan melibatkan pengguna akhir, dimana pengujian dengan metode ini lebih menekankan pada sudut pandang pengguna akhir sehingga hasil pengujian akan lebih sesuai dengan apa yang dihadapi oleh pengguna. Metode ini mempunyai 10 poin pernyataan dengan skala penilaian 1 sampai 5 sebagai alat pengujian pada responden yang jumlahnya tidak harus banyak sehingga dapat menghemat waktu dan biaya [6].

Jadi dengan dilakukannya penelitian ini dapat diketahui tingkat kegunaan sistem dan pelayanan pada OVO agar dapat dilakukan perbaikan secara cepat dan tepat guna meningkatkan kualitas sistem dan kepuasan pada pengguna.

1.2 Perumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu banyaknya keluhan yang disampaikan pengguna OVO tentang menurunnya kualitas sistem dan pelayanan pada aplikasi OVO, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu bagaimana mengevaluasi *usability* dompet digital OVO dengan menggunakan *System Usability Scale* (SUS).

1.3 Pertanyaan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian, maka pertanyaan yang berkaitan dengan rumusan masalah, yaitu bagaimana mengukur tingkat kegunaan sistem pada aplikasi OVO dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah digunakan oleh peneliti untuk memfokuskan penelitian agar pokok permasalahan penelitian lebih terarah dan menghindarkan dari penyimpangan. Adapun Batasan masalah yang digunakan pada penelitian sebagai berikut:

1. Metode yang digunakan untuk proses perhitungan data menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*
2. Pada penelitian ini membahas tentang tingkat *usability* aplikasi OVO. Dengan data populasi diperoleh dari *review* pengguna aplikasi pada *Google Playstore*.
3. Untuk menunjang kevalidan data maka akan di lakukan kuesioner dengan menggunakan *Google Form* pada pengguna OVO tentang kualitas sistem pada aplikasi.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan pada penelitian ini adalah mengukur tingkat kegunaan sistem pada aplikasi OVO dari beberapa keluhan pengguna dengan menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sebagai penilaian dan tolak ukur konsumen dalam penggunaan jasa *Fintech OVO*.
2. Sebagai referensi dalam menyusun penelitian dengan tema yang sama supaya sejawat akademisi dapat menemukan inspirasi.
3. Pada penelitian ini diharapkan dapat menjadi evaluasi bagi OVO dari sisi *usability* aplikasi.