

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Di Era perkembangan revolusi 4.0 yakni *internet of things*. Penggunaan telepon pintar yang terhubung ke internet dan menjadi peralatan sehari-hari digunakan masyarakat pun menjadi pemicu untuk menghasilkan layanan-layanan baru yang tidak dikenal oleh masyarakat sebelumnya. Sejumlah perusahaan maupun lembaga berlomba-lomba dalam bidang teknologi dan sistem agar bisa tetap eksis di era globalisasi ini.

Kemajuan teknologi yang sangat pesat mempunyai efek yang menyebabkan kemajuan dibidang lainnya, salah satu contoh adalah sistem pembayaran. Tidak hanya itu kemajuan teknologi juga dirasakan pada bidang komunikasi telepon genggam yang sangat berpengaruh terhadap perkembangan sistem pembayaran. Era ini akan memudahkan berbagai aktivitas manusia dalam berbagai bidang, tidak hanya teknologi saja, namun juga bidang lain seperti ekonomi, sosial, dan politik. Saat ini teknologi yang paling populer adalah teknologi internet.

Menurut Tjiptono (Pranitasari *et al*, 2021) kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan persepsi yang diharapkan dengan kinerja suatu produk. Dan untuk itu kepuasan pengguna menentukan keberhasilan suatu sistem dengan harapan mereka terhadap sistem tersebut.

PT. Pos Indonesia merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang jasa kurir, logistik, jasa properti dan transaksi keuangan. PT. Pos Indonesia memiliki tujuan untuk membangun bangsa yang lebih berdaya saing dan sejahtera dan memiliki Visi menjadi *postal operator*, penyedia jasa kurir logistik dan keuangan paling kompetitif dan memiliki Misi bertindak efektif untuk mencapai *performance* terbaik. Dan berkomitmen menjadi pemimpin pasar di Indonesia, dengan menyediakan layanan yang tepat waktu dengan menghadirkan aplikasi *Pospay* yang tersedia di *appstore*. Yang merupakan hasil dari *re-branding* dari

aplikasi Pos giro *mobile*, untuk melayani pembayaran terpadu untuk berbagai transaksi keuangan yang berjalan lebih mudah dan lancar.

Aplikasi *Pospay* merupakan alat pembayaran berbagai macam tagihan seperti telepon, listrik, pulsa, air, kartu kredit dan sebagainya. *Pospay* menggunakan *Sistem Online Payment Point (SOPP)* merupakan layanan transaksi *online* pembayaran rekening dan tagihan mitra kerja PT.Pos Indonesia dan di terapkan di seluruh kantor cabang PT. Pos Indonesia, mudah digunakan dan tidak perlu repot membayar tagihan di tempat yang berbeda, menggunakan sistem *online* yang mempermudah pengguna dalam pembayaran tanpa harus ke tempat. sehingga dengan menggunakan layanan *Pospay* masyarakat tidak lagi repot untuk membayar beberapa tagihan di tempat yang berbeda, cukup dengan satu loket yang berada di salah satu cabang Kantor Pos maka pelanggan dapat merasakan kemudahan dalam melakukan beberapa transaksi pembayaran yang dilakukan secara *online*. Pelayanan *Pospay* di masyarakat dirasa sangat membantu masyarakat dalam hal pembayaran di berbagai tagihan cukup dengan hitungan menit pembayaran sebanyak apapun bisa terselesaikan dengan mudah dan cepat.

Untuk memastikan sejauh mana produk dapat digunakan oleh pengguna untuk mencapai tujuan yang spesifik untuk mencapai tujuan yang spesifik dengan efektifitas, efisiensi, dan kepuasan dalam konteks penggunaan yang spesifik, untuk itu perlu dilakukan evaluasi untuk mengetahui apakah terdapat masalah terhadap penggunaan aplikasi *Pospay*. Pengembangan sebuah sistem diperlukan suatu dasar, salah satu dasar dari pengembangan tersebut bisa berupa hasil dari evaluasi produk. Penelitian ini akan dilakukan evaluasi yang didasarkan pada *User Experience* pengguna aplikasi *Pospay*.

Untuk itu diperlukan suatu evaluasi untuk mengetahui apakah terdapat masalah terhadap penggunaan aplikasi *Pospay*. Alat evaluasi pengukuran yang akan digunakan adalah *usability testing* atau uji ketergunaan. Menurut Bauer (Santosa *et al*, 2022) memberikan definisi tentang *usability testing* (uji kegunaan) adalah mengukur efisiensi, kemudahan dalam mempelajari, dan kemampuan untuk mengingat bagaimana berinteraksi tanpa mengalami kesulitan cara pengukuran aplikasi menggunakan metode *usability testing* dengan menggunakan kuisisioner.

*Metode Usability testing* merupakan salah satu metode yang berguna untuk mengevaluasi UX (*User Experience*) terhadap produk dengan melakukan pengujian kepada beberapa pengguna atau konsumen. Metode ini merupakan cara yang tepat bagi UX (*User Experience*) Designer dalam menentukan apakah suatu produk sudah mudah digunakan oleh pengguna atau belum. *Usability testing* adalah teknik yang digunakan untuk mengevaluasi produk dengan mengujinya langsung pada pengguna, *Usability testing* merupakan suatu atribut untuk menilai seberapa mudah interface digunakan. Menurut Nielsen (Hadi et al, 2018) *Usability* memiliki 5 (lima) komponen yang sangat penting yaitu *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *error/* lain-lain dan *satisfaction*. *learnability*, seberapa mudah pengguna dapat menyelesaikan tugas-tugas dasar ketika mereka melihat desain, *Efficiency*, setelah mereka mempelajari tentang desain, seberapa cepat mereka dapat menyelesaikan tugas-tugas tersebut *Memorability*, setelah pengguna tidak lagi menggunakan *website* tersebut maka seberapa ingat mereka menemukan kembali *website* tersebut, *Errors*, berapa banyak kesalahan yang dibuat oleh pengguna, seberapa parah kesalahan ini, dan bagaimana mereka memperbaiki kesalahan tersebut, *Satisfaction*, mencari desain yang sudah dibuat menyenangkan bagi pengguna.

Dari wawancara yang dilakukan peneliti dengan penggunaan aplikasi pospay, permasalahan yang dialami dari aspek *usability* diantaranya kurang memahi fitur dari aplikasi pospay, kesulitan mencari tombol bantuan saat terjadi permasalahan. Oleh karena itu diperlukan evaluasi aplikasi pospay dari segi *usability* tingkat kepuasan pengguna dari segi *usability* mempunyai dampak diterimanya sebuah sistem, manfaat yang dirasakan oleh pengguna dan keberlangsungan penggunaan sistem oleh pengguna. Semakin tinggi tingkat *usability testing* sebuah sistem, maka pengguna sudah memahami sistem sesuai dengan kebutuhan.

Dalam Penelitian ini, peneliti menggunakan metode *usability testing* untuk mengetahui sejauh mana kemudahan dipelajari, kemudahan digunakan, kepuasan dan efisiensi dari aplikasi *Pospay*. Hasil dari penilaian metode *usability testing* ini akan memberikan masukan untuk pengembangan *website* kedepan agar lebih baik lagi. Selain itu juga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan referensi pada kinerja dari aplikasi *pospay*.

Dari latar belakang diatas maka peneliti akan mengambil judul untuk penelitian ini yakni “**Analisis Usability Aplikasi Pospay Pada Masyarakat Berastagi Menggunakan Metode Usability Testing PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Berastagi**”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang diatas aplikasi *Pospay* perlu di evaluasi secara detail karena untuk mengukur kemudahan penggunaan aplikasi bagi *user* atau pemakai dari segi kemudahan dipelajari, digunakan, kepuasan dan tingkat efisiensi, hal ini berguna untuk kelangsungan dan pengembangan kedepan.

## **1.3 Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini peneliti memberikan batasan Penelitian ini untuk mengukur *usability testing* yaitu mudah dipelajari (*learnability*), efisien pengguna (*efficiency*), kemudahan diingat (*memoriability*), kesalahan (*error*), dan kepuasan (*satifacation*) pada aplikasi *Pospay*. Dan yang menjadi sampel penelitian yakni hanya masyarakat yang ada di Jalan Mesjid Berastagi.

## **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang diatas, maka dapat diperoleh rumusan masalah yaitu, bagaimana menganalisa kualitas dan melakukan evaluasi aplikasi *pospay* berdasarkan metode *usability testing*.

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana hasil evaluasi *Pospay* pada aspek *usability* menggunakan metode *usability testing* yang nantinya akan memberikan masukan dalam proses pengembangan aplikasi *Pospay*.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

- a. Sebagai bahan referensi untuk penelitian dibidang *usability* dimasa yang akan datang
- b. Bagi perusahaan yang bersangkutan, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pengembangandan perbaikan aplikasi *Pospay* kedepannya.
- c. Untuk Mengetahui metode *Usability Testing* dalam memberikan kontribusi Dalam perbaikan dan pengembangan aplikasi *Pospay* kedepannya
- d. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan bermamfaat bagi masyarakat khusus bagi pembaca.



