

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan Teknologi Informasi pada era globalisasi saat ini mempengaruhi berbagai aspek dalam kehidupan modern. Teknologi yang semakin meningkat didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai, membuktikan bahwa kini informasi telah menjadi kebutuhan pokok dalam kehidupan sehari-hari manusia (Saubani et al., 2019). Munculnya perangkat komputasi *mobile*, seperti tablet, *smartphone*, dan inovasi lainnya berdampak signifikan terhadap perilaku konsumen. Kondisi ini menjadi tantangan bagi semua sektor bisnis termasuk perbankan untuk meningkatkan layanan menjadi lebih efektif dan efisien, sehingga memberi dorongan pada bank untuk terus berkembang (Indriasari, 2019).

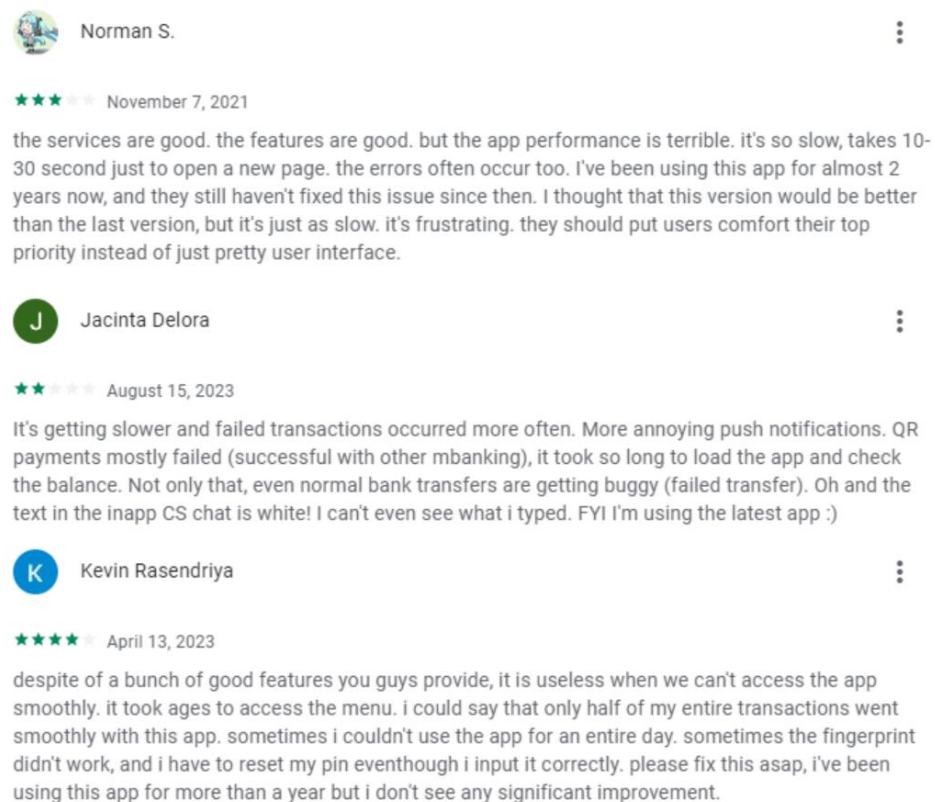
Awal mula masuknya teknologi digital ke dalam dunia perbankan telah membawa perubahan paradigma dalam perbankan dan menciptakan apa yang sekarang disebut sebagai Perbankan Digital / *Digital Banking* (Sardana & Singhanian, 2018). Digitalisasi tidak hanya sekedar bertujuan untuk memindahkan transaksi manual menjadi otomatis. Digitalisasi perbankan memiliki arti yang lebih luas terutama untuk memenuhi kebutuhan konsep bisnis perbankan, menyediakan layanan terkini guna menguatkan *customer transaction behavior* (Salam et al., 2018). Hal ini memungkinkan nasabah bank dapat mengakses produk perbankan dan menggunakan layanan perbankan melalui platform online/elektronik, sehingga semua operasi

perbankan didigitalisasi untuk menggantikan kehadiran fisik bank, menghilangkan kebutuhan pelanggan untuk mengunjungi cabang (Haralayya, 2021).

Jenius merupakan aplikasi perbankan digital dari Bank BTPN. Jenius BTPN ini didirikan pada tanggal 11 Agustus 2016 dan merupakan pelopor pertama bank digital di Indonesia yang proses pendaftaran dan buka rekeningnya dapat dilakukan secara online lewat aplikasi smartphone. Bank digital ini telah terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) serta tabungan dan deposito juga telah dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) (financer.com, 2022).

Berdasarkan observasi dari ulasan tiap pengguna aplikasi jenius yang terdapat pada *play store*, dapat diidentifikasi bahwa aplikasi jenius ini merupakan aplikasi digital banking yang mudah digunakan dan banyak sekali fitur yang dapat membantu pengguna dalam mengelola keuangan serta dengan satu aplikasi, pengguna dapat mengisi ulang ke berbagai *e-wallet* dan melakukan transfer tanpa biaya ke bank lain. Selain itu, User Interface pada aplikasi jenius cukup bagus dan menambah kenyamanan dalam mengakses dan mengelola akun pengguna secara *online*. Namun, masih terdapat beberapa keluhan dan kendala yang dirasakan oleh pengguna pada saat menggunakan aplikasi. Hal ini terlihat saat pengguna membuka aplikasi dan memverifikasikan sidik jari ataupun memasukan pin performa aplikasi berjalan lambat. Aplikasi terkadang juga macet saat pengguna ingin melakukan *Scan QR* atau *Scan QRIS* untuk melakukan pembayaran. Lalu, saat pengguna ingin melakukan transaksi maupun top up *e-wallet* tertentu

terkadang gagal, dan tidak ada penjelasan terkait gagalnya transaksi tersebut. Selain itu, jika pengguna ingin memindahkan akun saat mengganti perangkat *smartphone*, pengguna perlu melakukan banyak tahap mulai dari menghubungi *call center*, memeriksa *email* untuk melakukan *video call*, dan masih harus menunggu paling lambat 2 jam untuk mendapatkan *link* agar dapat *login* akun ke perangkat baru.



Gambar 1. 1 Review Jenius

Sehubungan dengan keluhan yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa kualitas layanan aplikasi digital banking Jenius masih kurang optimal. Aplikasi Jenius memang berbeda dari aplikasi digital banking lainnya karena memiliki berbagai macam fitur disertai dengan *user interface* yang bagus dan menarik (Zahra, 2022). Meskipun *user interface* merupakan bagian yang sangat penting dalam desain, tetapi penting juga untuk memperhatikan *user*

experience dari keseluruhan kualitas UI karena *user experience* mencakup apakah sistem mudah dipelajari, efisien saat digunakan, menyenangkan, membantu pengguna mendapatkan informasi dan sebagainya. (Norman, Don & Nielsen, n.d.). Sehingga, untuk mendapatkan *user experience* yang baik, sebuah produk/aplikasi harus mudah dipelajari, efisien untuk digunakan dengan baik dengan kriteria tambahan seperti estetika, kesenangan penggunaan, kebaruan atau daya tarik. *User experience* tidak hanya dilihat sebagai sesuatu yang dapat dievaluasi setelah berinteraksi dengan objek, tetapi juga sebelum dan selama interaksi. Meskipun relevan untuk mengevaluasi pengalaman jangka pendek, mengingat perubahan dinamis dari tujuan dan kebutuhan pengguna yang terus meningkat, penting juga untuk mengetahui bagaimana dan mengapa pengalaman berkembang dari waktu ke waktu (Vermeeren et al., 2010).

Dengan demikian, agar dapat mengetahui hasil dari pengalaman pengguna dan meningkatkan pengalaman pengguna terhadap aplikasi digital banking Jenius, diperlukan adanya evaluasi *user experience* untuk mengetahui apa saja aspek *user experience* yang memerlukan peningkatan. Metode evaluasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang merupakan salah satu metode pengujian atau evaluasi *user experience* yang dipahami sebagai kesan keseluruhan dari pengalaman pengguna ketika pengguna berinteraksi dengan produk yang mencakup aspek pragmatis dan hedonis (Maricar et al., 2021). Tujuan dari UEQ sendiri adalah untuk melakukan pengukuran *user experience* secara langsung dan cepat (Schrepp et al., 2017b). UEQ sendiri memiliki keunggulan

dibandingkan *framework* SUS, SUPR-Q, dan SUMI, dimana UEQ memberikan gambaran yang komprehensif tentang pengalaman pengguna mulai dari aspek kegunaan klasik (*classical usability*) hingga aspek pengalaman pengguna (*user experience*), serta dilengkapi serta dilengkapi dengan *data analysis tools* untuk menginterpretasikan hasil evaluasi secara akurat (Santoso et al., 2016).

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Hidayat & Utomo, 2021) yang sejalan dengan penelitian ini yaitu melakukan pengukuran *user experience* sistem pada modul *online adaptif* menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). Serta penelitian yang dilakukan oleh (Sabukunze & Arakaza, 2021) yaitu melakukan analisis pengalaman pengguna aplikasi *mobile* Grab, khususnya pengguna layanan makanan Grab *food* dengan menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ).

Terdapat enam skala pengukuran yang digunakan pada *framework* UEQ yaitu daya tarik (*attractiveness*), kejelasan (*perspicuity*), efisiensi (*efficiency*), ketepatan (*dependability*), stimulasi (*stimulation*), dan kebaruan (*novelty*). skala kejelasan (*perspicuity*), efisiensi (*efficiency*), ketepatan (*dependability*) merupakan aspek kualitas pragmatis (*pragmatic*), sedangkan stimulasi (*stimulation*), dan kebaruan (*novelty*) merupakan aspek kualitas hedonis (*hedonic*). Oleh karena itu, peneliti akan melakukan evaluasi dengan mengukur tingkat pengalaman pengguna pada aplikasi *digital banking* Jenius dengan menggunakan enam skala pengukuran pada metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana mendapatkan hasil dari pengukuran pengalaman pengguna aplikasi *digital banking* Jenius menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan-batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Objek penelitian ini adalah aplikasi *digital banking* Jenius.
2. Skala pengukuran UEQ yang digunakan pada penelitian ini yaitu daya tarik (*attractiveness*), kejelasan (*perspicuity*), efisiensi (*efficiency*), ketepatan (*dependability*), stimulasi (*stimulation*), dan kebaruan (*novelty*).
3. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna yang pernah aplikasi *digital banking* Jenius.
4. Versi aplikasi Jenius yang digunakan yaitu Jenius 3.45.0
5. Periode pengambilan data dilakukan pada 1 November 2023 – 15 Desember 2023 dengan total sebanyak 536 responden.

1.4 Tujuan Penelitian

Terdapat tujuan dari penelitian ini adalah mendapatkan hasil pengukuran pengalaman pengguna aplikasi *digital banking* Jenius menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai evaluasi Jenius dalam meningkatkan *user experience* aplikasi aplikasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna aplikasi *digital banking* Jenius.
2. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk peneliti lainnya di bidang pengalaman pengguna / *User Experience* dengan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).

1.6 Relevansi SI

Menurut (Laudon & Laudon, 2014), Sistem informasi secara teknis merupakan sekumpulan komponen yang saling terkait yang mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, dan pengendalian dalam suatu organisasi.



Gambar 1. 2 Pendekatan Manajemen Sistem Informasi

Sistem informasi terdapat dua pendekatan yaitu *Technical Approaches* dan *Behavioral Approaches*. *Technical Approaches* merupakan pendekatan teknis untuk sistem informasi menekankan model berbasis matematis untuk mempelajari sistem informasi, serta teknologi fisik dan kemampuan dari sistem yang terdiri dari ilmu komputer, ilmu manajemen, dan riset operasi. Selain itu, aplikasi *mobile* juga merupakan bagian dari sistem informasi dimana perkembangannya melibatkan pemanfaatan teknologi untuk mengelola dan mengolah data. Aplikasi *mobile* ini bermanfaat untuk mendukung berbagai aspek sistem informasi, seperti pengumpulan data, analisis, dan penyebaran. Sedangkan, *Behavioral Approaches* merupakan bagian penting dari bidang sistem informasi berkaitan dengan masalah perilaku yang muncul dalam pengembangan dan pemeliharaan sistem informasi jangka panjang. Sehubungan dengan hal ini, penelitian ini termasuk ke dalam *Behavioral Approaches* karena melakukan evaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi digital banking Jenius dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).

1.7 Sistematika Penulisan

Pada penyusunan laporan penelitian skripsi ini terdapat sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, relevansi SI, dan sistematika penulisan dalam penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan landasan teori yang berhubungan dengan penelitian dan penelitian terdahulu yang menjadi acuan dari penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi metodologi yang digunakan dalam melakukan penelitian, dimana menjelaskan alur penelitian yang meliputi identifikasi masalah, metode pengumpulan data, penentuan sampling, penyusunan instrument pertanyaan, uji reliabilitas, serta pengolahan dan analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas hasil dari penelitian berupa analisis demografis responden, uji kualitas data, analisis statistik deskriptif, dan interpretasi data *User Experience Questionnaire (UEQ)*.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang diberikan oleh peneliti berdasarkan pembahasan dari hasil penelitian pada bab sebelumnya yang mungkin dapat diterapkan kedepannya

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini berisikan sumber-sumber literatur yang digunakan dalam penelitian ini.

LAMPIRAN

Bagian ini berisi beberapa lampiran dokumen yang digunakan sebagai penunjang penelitian ini.