

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Proyek

Perkembangan teknologi yang semakin pesat dan cepat sekarang ini sangat memengaruhi segala aktivitas sehari-hari, dimana segala aspek sudah mulai berubah dari yang dulunya masih bersifat manual dan bersifat tradisional namun sekarang perlahan-lahan mulai berubah ke era digital. Mulai dari kegiatan sehari-hari yang lebih jauh dipermudah dengan berbagai fasilitas dan perkembangan zaman digital yang tanpa disadari, semua aktivitas yang dilakukan sekarang ini hampir semua beroperasi secara digital. Mulai dari kegiatan belajar, mengajar, rumah sakit, transportasi, hingga aktivitas bisnis sehari-hari yang dilakukan sekarang. Dengan masuknya ke dalam revolusi industri 4.0 membuat semua pekerjaan, baik itu manufaktur, jasa, hingga kesehatan memasuki era dimana segala sesuatu sangat mudah, cepat, efektif, efisien, dan terlebih lagi dengan biaya yang dapat ditekan lebih murah dengan penerapan teknologi.

Salah satu aktivitas sehari-hari yang berubah seiring dengan semakin maju dan cepatnya perubahan era digital yaitu sistem pembayaran, dimana peredaran dan penggunaan uang tunai sudah tidak sebanyak dulu lagi. Pembayaran nontunai yang sekarang ini banyak sekali digunakan oleh masyarakat untuk melakukan transaksi. Mulai dari kartu debit, kartu kredit, *e-money*, dan penggunaan aplikasi pembayaran melalui *smartphone* dan lain sebagainya yang dikeluarkan oleh pihak bank untuk mempermudah transaksi yang dilakukan dengan jumlah yang banyak tanpa perlu repot dan melakukan transaksi sehari-hari. Dengan tren pembayaran yang bermunculan seperti itu, banyak perusahaan besar berlomba-lomba untuk memunculkan sistem yang sama, yaitu seperti perusahaan jaringan terbesar di Indonesia, yaitu Telkomsel dengan *T-Cash*-nya dan juga yang sudah cukup *familiar* untuk berbagai macam promosi yang menarik minat para konsumen Indonesia dari Lippo Group yaitu OVO.

Namun, di samping memiliki kelebihan yang cukup banyak, OVO juga masih memiliki poin-poin yang dapat dikembangkan lagi. Oleh karena itu dibutuhkan pengukuran *user experience* agar dapat mengetahui pengalaman pengguna lebih lanjut. *User experience* merupakan persepsi dan respon seseorang yang dihasilkan dari

penggunaan dan prediksi dari suatu produk, sistem, atau layanan, sehingga melalui interaksi pengguna dengan aplikasi OVO, pengguna dapat memberikan persepsi tambahan terhadap aplikasi OVO sehingga dengan pengukuran *user experience* suatu produk atau layanan dapat memengaruhi citra suatu organisasi atau perusahaan penyediannya. Evaluasi *User Experience Questionnaire* (UEQ) dapat digunakan untuk mengumpulkan persepsi dan permasalahan apa saja yang dialami pengguna, kemudian dari hasil evaluasi dilakukan perbaikan pada permasalahan dan persepsi negatif pengguna hasil evaluasi serta mengacu pada rekomendasi partisipan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui level *user experience* aplikasi mobil OVO, menggali persoalan dan persepsi yang ditimbulkan dari interaksi pengguna OVO untuk dijadikan perbaikan antarmuka yang dapat meningkatkan level *user experience* pada aplikasi mobil OVO. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka topik pada tugas akhir ini adalah **“Pengukuran *User Experience* Aplikasi Mobil Layanan Finansial “OVO” dengan Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)”**.

1.2 Ruang Lingkup Proyek

Pengukuran *user experience* aplikasi mobil OVO pada tugas akhir ini mengacu pada metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang meliputi dimensi daya tarik (*attractiveness*), kejelasan (*perspicuity*), efisiensi (*efficiency*), ketepatan (*dependability*), stimulasi (*stimulation*), dan kebaruan (*novelty*).

1.3 Tujuan Proyek

Tujuan dari tugas akhir ini adalah untuk mengukur *user experience* atau pengalaman pengguna dari aplikasi mobil layanan finansial “OVO” dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).

1.4 Rencana Pelaksanaan Proyek

1.4.1 Personil Proyek

Tabel berikut ini menunjukkan tugas dari masing-masing personil yang terlibat pada pengerjaan tugas akhir.

Tabel 1.1 Pembagian Tugas Personil Proyek

No.	NIM	Nama	Tugas
1	14.211.1117	Angela	1. Mengumpulkan bahan dan referensi 2. Mengamati aplikasi yang akan diukur 3. Menyusun laporan tugas akhir
2	14.211.2651	Yapet Harita	1. Mengumpulkan bahan dan referensi 2. Mengamati aplikasi yang akan diukur 3. Menyusun laporan tugas akhir
3	15.211.0518	Jackson	1. Menyusun dan menyebarkan kuesioner 2. Mengolah data kuesioner 3. Menarik kesimpulan 4. Menyusun laporan tugas akhir

1.4.2 Jadwal Pelaksanaan Proyek

Tabel berikut ini menunjukkan rencana jadwal pelaksanaan tugas akhir yang akan dikerjakan.

Tabel 1.2 Jadwal Pelaksanaan Proyek

No.	Kegiatan	Sep 2019				Okt 2019				Nop 2019				Des 2019			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Mengumpulkan bahan dan referensi																
2.	Mengamati aplikasi yang akan diukur																
3.	Menyusun dan menyebarkan kuesioner																
4.	Mengolah data kuesioner																
5.	Menarik kesimpulan																
6.	Menyusun laporan tugas akhir																