

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Seiring perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, ditandai dengan terciptanya alat-alat dan sistem canggih untuk mempermudah manusia melakukan komunikasi, salah satu alat komunikasi yang banyak digunakan oleh sebagian masyarakat umum adalah telepon selular.

Telepon selular merupakan alat komunikasi yang sangat bermanfaat dan sangat praktis digunakan karena dapat digunakan dimana saja. Oleh karena itu, perkembangannya sangatlah pesat. Pada awalnya, telepon selular hanya sebatas alat untuk menyampaikan pesan suara (terutama pesan yang berbentuk percakapan). Namun sekarang, dengan semakin canggihnya ilmu pengetahuan dan teknologi, telepon selular telah berkembang menjadi sebuah alat yang memiliki berbagai fitur yang mampu memudahkan pengguna dalam melakukan setiap aktivitas, salah satunya adalah telepon pintar (*smartphone*).

Telepon pintar sudah tidak asing lagi bagi pengguna telepon selular, telepon pintar adalah telepon selular yang mempunyai kemampuan tingkat tinggi, yang dapat memudahkan pengguna untuk melakukan aktivitas sehari-hari, telepon pintar ini membutuhkan operasi sistem canggih untuk menangani panggilan telepon, menjalankan aplikasi, dan menyediakan pilihan konfigurasi untuk pengguna, salah satu operasi sistem telepon pintar ini adalah operasi sistem android.

Android adalah sistem operasi yang berbasis Linux untuk telepon selular seperti telepon pintar dan komputer tablet. Android menyediakan platform terbuka bagi para pengembang untuk menciptakan aplikasi mereka sendiri untuk digunakan oleh bermacam peranti bergerak.

Aplikasi berbasis android saat ini terus dikembangkan dengan tujuan untuk menarik dan memudahkan pengguna dalam melakukan kegiatan atau pekerjaan sesuai dengan kebutuhan masing-masing pengguna. Aspek utama pada setiap aplikasi berbasis android untuk bisa terus digunakan oleh lebih banyak pengguna adalah kemampuan untuk memberikan kemudahan (*learnability*), efisiensi (*efficiency*), mudah diingat (*memorability*), minimnya kesalahan (*errors*), serta kepuasan (*satisfaction*).

Salah satu aplikasi berbasis android yang banyak digunakan adalah aplikasi e-commerce yang berfungsi untuk memudahkan pengguna melakukan

pembelian terhadap suatu produk yang diinginkan, termasuk didalamnya aplikasi eKado yang diluncurkan oleh PT. Global Akses Multimedia.

eKado adalah layanan *mobile commerce* yang memungkinkan pengguna untuk membeli *voucher* hadiah dengan mudah. eKado memungkinkan pengguna untuk mengirimkan hadiah ke teman, pasangan atau rekan bisnis secara nirkabel melalui layanan pesan di ponsel (MMS dan SMS) dan kemudian bisa langsung menukarkannya langsung ke toko *merchant*. eKado menawarkan beragam pilihan produk dengan varian harga yang beragam pula yang bisa pengguna pilih sesuai keinginannya. eKado juga memberikan kemudahan dalam cara pembayaran menggunakan kartu kredit, kartu debit, internet banking dan transfer bank.

## B. Rumusan Masalah

Aplikasi ini sudah diluncurkan sejak Oktober 2015 dan sudah di *download* sebanyak 10.000 kali di google playstore, namun dalam kenyataannya aplikasi ini masih jarang digunakan dan kurang diminati oleh masyarakat Indonesia. Hal ini dilihat dari total pengguna aktif yang hanya memasuki angka puluhan pengguna. Peran pengguna jelas sangat penting dan utama dalam membangun sebuah aplikasi, pengalaman pengguna (*User Experience*) berfokus pada pemahaman yang mendalam tentang pengguna, apa yang pengguna butuhkan, apa yang pengguna nilai, kemampuan pengguna, dan juga keterbatasan pengguna. Oleh karena itu perlu dilakukan pengukuran *usability* mengenai aplikasi eKado untuk mengetahui seberapa efektif unsur yang menjadi pokok usability sudah ada dalam aplikasi ini, diantaranya: 1) *Learnability*; 2) *Efficiency*; 3) *Memorability*; 4) *Errors*; dan 5) *Satisfaction*.

### 1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dibahas sebelumnya maka penulis dapat mengidentifikasi permasalahannya yaitu :

1. belum diketahui nilai pemetaan dari setiap variabel *usability* dari aplikasi eKado.
2. belum diketahui tingkat kebergunaan dari aplikasi eKado.

### 2. Problem Statement

Pernyataan masalah diatas (*problem statement*) yang bisa diuraikan yaitu :

1. belum diketahui nilai pemetaan dari setiap variabel *usability* dari aplikasi eKado.
2. belum diketahui tingkat kebergunaan aplikasi ekado.
3. Research Question  
Pertanyaan penelitian (*research question*) berdasarkan rumusan masalah diatas yaitu bagaimana menerapkan metode usability untuk mengukur penggunaan aplikasi eKado?

### C. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan di atas maka diperlukan adanya pengujian hipotesis untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variable.

Hipotesis 1:

H<sub>0</sub>: Tidak ada pengaruh antara kemudahan mempelajari aplikasi (*learnability*) dengan tingkat kepercayaan pengguna eKado (*trust*).

H<sub>1</sub>: Ada pengaruh antara kemudahan mempelajari aplikasi (*learnability*) dengan tingkat kepercayaan pengguna eKado (*trust*).

Hipotesis 2:

H<sub>0</sub>: Tidak ada pengaruh antara efisiensi penggunaan aplikasi (*efficiency*) dengan tingkat kepercayaan pengguna eKado (*trust*).

H<sub>1</sub>: Ada pengaruh antara efisiensi penggunaan aplikasi (*efficiency*) dengan tingkat kepercayaan pengguna eKado (*trust*).

Hipotesis 3:

H<sub>0</sub>: Tidak ada pengaruh antara kemudahan mengingat penggunaan aplikasi (*memorability*) dengan tingkat kepercayaan pengguna eKado (*trust*).

H<sub>1</sub>: Ada pengaruh antara kemudahan mengingat penggunaan aplikasi (*memorability*) dengan tingkat kepercayaan pengguna eKado (*trust*).

Hipotesis 4:

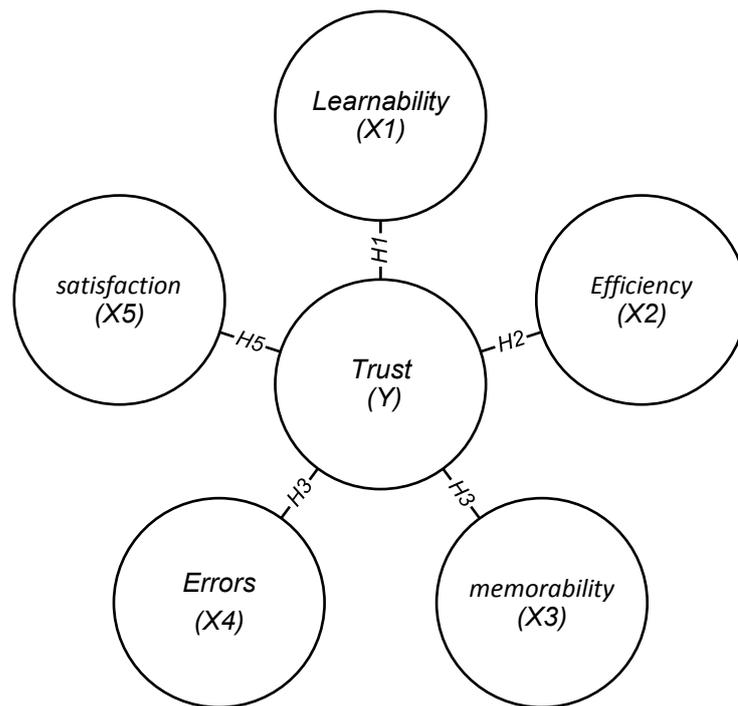
H<sub>0</sub>: Tidak ada pengaruh antara kesalahan yang mungkin terjadi pada aplikasi (*errors*) dengan tingkat kepercayaan pengguna eKado (*trust*).

H<sub>1</sub>: Ada pengaruh antara kesalahan yang mungkin terjadi pada aplikasi (*errors*) dengan tingkat kepercayaan pengguna eKado (*trust*).

Hipotesis 5:

H<sub>0</sub>: Tidak ada pengaruh antara kepuasan pengguna dengan aplikasi (*satisfaction*) dengan tingkat kepercayaan pengguna eKado (*trust*).

H<sub>1</sub>: Ada pengaruh antara kepuasan pengguna dengan aplikasi (*satisfaction*) dengan tingkat kepercayaan pengguna eKado (*trust*).



Gambar 1.1 Hipotesis Penelitian

#### D. Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang masalah dan masalah penelitian yang dibahas diatas, maka maksud dari penelitian ini adalah untuk menerapkan metode *usability* untuk mengetahui tingkat kebergunaan aplikasi eKado.

Adapun tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui nilai pemetaan dari setiap variabel *usability* dari aplikasi eKado.
2. Untuk mengetahui tingkat kebergunaan dari aplikasi eKado.

## E. Kegunaan dan Manfaat Penelitian

Kegunaan penelitian:

Kegunaan penelitian ini adalah Untuk mengetahui tingkat kebergunaan aplikasi eKado.

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat teoritis  
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis, sekurang-kurangnya dapat berguna sebagai sumbangan dalam pengukuran tingkat kebergunaan pada suatu aplikasi.
2. Manfaat praktis  
Untuk memudahkan pengguna dalam menggunakan dan berinteraksi dengan aplikasi eKado.
3. Manfaat kebijakan  
Dapat menjadi alat pendukung pengambilan keputusan dalam pengukuran tingkat kebergunaan pada suatu aplikasi.

## F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Ruang lingkup

Ruang lingkup penelitian pada penelitian ini hanya terbatas pada pembahasan aplikasi eKado untuk mengetahui tingkat usability berdasarkan 5 variabel yaitu *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors* dan *satisfaction*.

Hasil penelitian ini berdasarkan ruang lingkup diatas memiliki keterbatasan yaitu sebagai berikut:

1. Usability dalam penelitian ini menggunakan teori *usability* dari Jacob Nielson yang diukur dengan 5 variabel.
2. Untuk mengevaluasi pengalaman pengguna (*user experience*) digunakan metode survei kuesioner, metode ini mengumpulkan data dengan menyebarkan kuesioner pada pengguna aplikasi eKado.

[ HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN ]