

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang pesat pada masa pandemi membuat seluruh kegiatan manusia mengalami perubahan. Salah satunya ialah dengan adanya pembatasan jarak fisik antar manusia, sehingga mengharuskan para pelaku bisnis dan perusahaan memanfaatkan teknologi informasi untuk dapat memperoleh dan menyebarkan informasi, serta untuk menjaga kepercayaan pelanggan. Agar perusahaan atau Pelaku Usaha dapat tetap menjalankan usahanya dikala masa pandemi, teknologi informasi seperti *mobile apps* memiliki peran yang signifikan. Aplikasi *mobile* memungkinkan pengguna untuk melakukan mobilitas secara mudah dengan alat bantu seperti *smartphone*, telepon genggam, dan PDA. Pengguna dapat melakukan beragam kegiatan seperti belajar, berjualan, dan lain sebagainya lebih mudah dengan aplikasi *mobile* ini (Munthe, Brata, & Fanani, 2018). Penggunaan aplikasi *mobile* yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja, membuat teknologi ini digemari oleh sebagian besar perusahaan yang ada di Indonesia. Terlebih dengan semakin ramainya penggunaan perangkat seluler yang menawarkan kemudahan dalam mengakses internet dan kapabilitasnya dalam hal penerimaan serta pengiriman informasi secara langsung dalam jaringan.

Berdasarkan infografis *E-commerce Year in Review* pada tahun 2019, sebanyak 53% penjualan dilakukan melalui perangkat seluler (Laipaka, 2021). Hal tersebut menunjukkan bahwa kemudahan yang ditawarkan melalui aplikasi *mobile* dalam perangkat seluler telah memperluas jangkauan dari pasar bisnis Indonesia, mulai dari aplikasi ojek *online* hingga pengajuan gadai *online*. Kemunculan dari beragamnya aplikasi *mobile*, spesifiknya dalam bidang ekonomi menunjukkan peningkatan digitalisasi ekonomis yang kian signifikan. Adapun, seiring waktu berjalan masyarakat Indonesia membutuhkan cara yang semakin mempermudah pengguna untuk memenuhi kebutuhan ekonomi seperti gadai, investasi emas, dan pembayaran kebutuhan rumah tangga.

Indonesia sebagai negara dengan populasi masyarakat beragama Islam terbanyak dengan jumlah 86,7% dari jumlah penduduk Indonesia, Maka dari itu Indonesia menempati peringkat 1 (satu) dalam dunia (Kusnandar, 2021). Sebagai negara dengan populasi masyarakat beragama Islam, Indonesia membutuhkan perusahaan yang

menyediakan sistem operasional ekonomi dengan dasar syariat Islam. Pegadaian Syariah merupakan salah satu unit layanan syariah dibawah naungan PT. Pegadaian (Persero) dan secara keseluruhan dikelola oleh PT. Pegadaian (Persero). Hal yang membedakannya dengan pegadaian pada umumnya ialah bahwa Pegadaian Syariah adalah perusahaan yang bergerak dibidang ekonomi dengan menggunakan syariat Islam. Produk yang disediakan oleh Pegadaian Syariah meliputi (1) gadai syariah, (2) tabungan emas, (3) penjualan emas, (4) pembayaran, (5) peminjaman uang, serta (6) tabungan ibadah haji. Pada Januari 2018, Pegadaian Syariah secara resmi meluncurkan sebuah aplikasi Pegadaian Syariah Digital Mobile yang bertujuan untuk memudahkan para nasabah dalam melakukan transaksi tanpa harus datang langsung ke kantor Pegadaian Syariah. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Mobile menyediakan hampir semua transaksi pembiayaan yang biasanya dilakukan secara luring melalui gerai Pegadaian Syariah. Fitur yang tersedia pada aplikasi ini antara lain ialah (1) informasi mengenai produk apa saja yang disediakan oleh Pegadaian Syariah, (2) pengajuan pembiayaan, pemesanan gadai secara *online*, (3) pembukaan tabungan emas, (4) pembayaran hasil transaksi gadai, (5) pembayaran tagihan kebutuhan rumah tangga seperti listrik, air, dan tagihan lain sebagainya (Perwasih, 2019). Tentunya peran *user interface* atau tampilan antarmuka yang menarik, baik, dan mudah dipahami oleh pengguna merupakan komponen penting. Sebab bagaimana pengguna melakukan interaksi dengan aplikasi tersebut dan apakah pengguna akan selalu menggunakan aplikasi tersebut akan ditentukan oleh tampilan antarmuka aplikasi tersebut.

Setelah melakukan pengamatan terhadap aplikasi Pegadaian Syariah Digital Mobile, tampilan antarmuka aplikasi tersebut masih memerlukan perbaikan dikarenakan tampilannya kurang fungsional dan menarik. Kekurangan tersebut dapat membuat pengguna merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi tersebut. Salah satu referensi peneliti mengenai masih diperlukannya pengembangan dalam aplikasi Pegadaian Syariah Digital Mobile terlihat pada ulasan App Store dan Play Store. Dalam ulasan App Store yang berjumlah 246 ulasan, aplikasi tersebut memperoleh nilai 1,8 dari skala 1 sampai 5 yang mengindikasikan aplikasi tersebut memiliki penilaian sangat kurang baik. Permasalahan utama pada ulasan pengguna yaitu warna, *font*, dan penataan fitur yang kurang sesuai sehingga pengguna tidak dapat melihat dengan jelas ketika melakukan pengetikan dan memilih sesuatu pada aplikasi. Sedangkan pada *Play Store*, aplikasi ini mendapatkan ulasan sebanyak 4.795 dan menghasilkan nilai 2,6 dari skala 1 sampai 5 pada ulasan pengguna yang mengindikasikan aplikasi tersebut memiliki penilaian kurang

baik. Penilaian tersebut didasarkan pada permasalahan utama yang sama yaitu kurang menariknya tampilan antarmuka dan sering terjadinya sistem gagal atau *error* yang membuat pengguna merasa kecewa.

Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti akan membahas topik *user interface* sebagai penghubung visual antara sistem dan pengguna dan *user experience* yang merupakan pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi. Penelitian ini akan menghasilkan sebuah rekomendasi tampilan *user interface* berdasarkan hasil kajian evaluasi nilai kegunaan (*usability*) aplikasi Pegadaian Syariah Digital Mobile. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah *User Centered Design* (UCD) dengan teknik *System Usability Scale* (SUS) untuk melakukan pembuatan rekomendasi tampilan *user interface* baru yang mengacu pada hasil pengukuran kegunaan sistem. Penggunaan metode tersebut didasarkan pada definisi dari *User Centered Design* (UCD) itu sendiri yang merupakan metode yang mengutamakan pendapat pengguna serta pola perilaku pengguna sebagai acuan utama untuk proses pengembangan desain. Selain itu teknik pengujian *System Usability Scale* (SUS) dapat berperan dalam memberikan persepsi subjektif pengguna berdasarkan evaluasi tujuan kebergunaan.

I.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalahan utama yang diangkat pada penelitian ini adalah tampilan antarmuka yang kurang baik sehingga pengguna kurang mendapatkan pengalaman yang baik saat menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Mobile. Rumusan masalah yang dicoba untuk dijawab dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Bagaimana melakukan analisis terhadap *user experience* dan *user interface* pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital Mobile yang tersedia di *App Store*?
2. Bagaimana rupa rekomendasi tampilan *user interface* dan *user experience* yang sesuai berdasarkan hasil analisis pada poin satu agar dapat dijadikan solusi untuk Pegadaian Syariah?

I.3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penelitian ini meliputi beberapa poin, antara lain ialah sebagai berikut:

1. Responden dalam skripsi ini adalah pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital Mobile dari cabang wilayah Cinere.

2. Teknik pengujian *user interface* pada sistem berjalan menggunakan *System Usability Scale* (SUS).
3. Luaran yang dihasilkan dari analisis dan evaluasi berupa nilai *usability* sistem berjalan serta saran tampilan *user interface* dengan alur pengajuan pemesanan *rahn* (gadai) elektronik dengan hasil kuesioner dan analisis sebagai acuan menggunakan metode yang sudah ditentukan. Selain itu tidak mencakup tampilan antarmuka pada *fitur* lainnya.

I.4. Tujuan

Melalui pelaksanaan penelitian ini, penulis mengidentifikasi beberapa tujuan, antara lain sebagai berikut:

1. Melakukan analisis *user experience* untuk mendapatkan hasil penilaian pengguna terhadap *user interface* baru agar mendapatkan nilai kegunaan (*usability*) yang dapat diterima dan dijadikan saran untuk Pegadaian Syariah.
2. Membuat saran dan rekomendasi tampilan antarmuka baru berdasarkan hasil analisis serta evaluasi untuk mengetahui nilai kegunaan (*usability*) yang dapat dijadikan solusi perbaikan tampilan antarmuka untuk Pegadaian Syariah.

I.5. Manfaat

Melalui pelaksanaan penelitian ini, penulis melihat beberapa manfaat yang dapat diperoleh, antara lain sebagai berikut:

1. Membuat pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital Mobile mendapatkan pengalaman pengguna yang lebih baik dengan hasil saran dan rekomendasi untuk tampilan antarmuka baru.
2. Memberikan saran dan rekomendasi pengembangan *user interface* dan *user experience* aplikasi Pegadaian Syariah Digital Mobile berdasarkan hasil analisis dan evaluasi terhadap nilai tingkat kegunaan dengan metodologi yang terukur dan jelas.

I.6. Luaran yang Diharapkan

Luaran yang diharapkan dalam penelitian ini yaitu saran pengembangan sistem dalam segi *usability* berbentuk rekomendasi tampilan antarmuka baru dari hasil evaluasi terhadap aplikasi Pegadaian Syariah Digital Mobile mengenai pengalaman pengguna dan tampilan antarmuka yang mengacu pada hasil analisis serta kuesioner.

I.7. Sistematika Penulisan

Pada penulisan laporan penelitian ini, disusun menggunakan sistematika penulisan yang dibagi beberapa bagian sebagai berikut.

BAB 1: PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan Latar Belakang dari permasalahan, Rumusan Masalah, Ruang Lingkup, Tujuan, Manfaat, Luaran yang Diharapkan, dan Sistematika Penulisan dari Penelitian ini.

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan penjelasan teori sebagai dasar dalam penyusunan laporan penelitian yang berkaitan dengan judul dari penelitian ini.

BAB 3: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan penjelasan tentang Tahapan Penelitian, Uraian Penelitian yang menjelaskan tentang tahap penelitian secara fokus, Alat dan Bahan penelitian, serta Jadwal Kegiatan

BAB 4: PEMBAHASAN

Bab ini berisikan analisis dan evaluasi berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan terkait judul penelitian oleh peneliti.

BAB 5: PENUTUP

Bab ini berisikan hasil penelitian yang telah disimpulkan serta pemberian saran terkait objek penelitian