

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Koperasi merupakan bagian dari tata susunan ekonomi, hal ini berarti bahwa dalam kegiatannya koperasi turut mengambil bagian bagi tercapainya kehidupan ekonomi yang sejahtera, baik bagi orang-orang yang menjadi anggota perkumpulan itu sendiri maupun untuk masyarakat di sekitarnya. Koperasi sebagai perkumpulan untuk kesejahteraan bersama, melakukan usaha dan kegiatan di bidang pemenuhan kebutuhan bersama dari para anggotanya. Koperasi mempunyai peranan yang cukup besar dalam menyusun usaha bersama dari orang-orang yang mempunyai kemampuan ekonomi terbatas. Dalam rangka usaha untuk memajukan kedudukan rakyat yang memiliki kemampuan ekonomi terbatas tersebut, maka Pemerintah Indonesia memperhatikan pertumbuhan dan perkembangan perkumpulan Koperasi [1].

Koperasi Credit Union (CU) Sauan Sibarrung merupakan salah satu lembaga ekonomi masyarakat khususnya masyarakat Toraja, yang bertujuan untuk mendukung kegiatan usaha ekonomi kalangan bawah dan kecil. Memasuki usia yang ke-16 tahun, CU Sauan Sibarrung tetap memegang teguh nilai-nilai dan visi pemberdayaan, yang diejawantahkan dalam program-program dan kebijakan strategis lembaga, untuk kemajuan anggota dan masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan yang berbasis Teknologi Informasi serta fokus peningkatan wirausaha anggota tetap menjadi perhatian serius CU Sauan Sibarrung. Program *Mobile ESCETE* (aplikasi online berbasis *Handphone* anggota), diharapkan menjadi solusi layanan yang lebih efektif menjangkau lebih banyak anggota, dengan beberapa pengembangan fitur [2].

Aplikasi ESCETE CU Sauan Sibarrung adalah terobosan digital banking milik PT Akselars Raksa Optima[3]. Dengan adanya aplikasi *mobile* ESCETE memberikan kemudahan dan keamanan layanan dalam melakukan transaksi anggota tidak perlu selalu datang dan antri di kantor untuk melakukan transaksi. Seperti aplikasi *mobile banking* pada umumnya ESCETE CU menyediakan beragam fitur yang disesuaikan dengan keinginan masyarakat. Warna dari aplikasi ESCETE CU juga *striking* (mencolok) sehingga bisa memberi semangat baru, selain itu aplikasi ini juga memungkinkan penggunanya melakukan pinjaman *online* yang bisa dicairkan langsung melalui *alfamart* selain dapat digunakan sebagai pinjaman *online* juga bisa digunakan untuk melakukan pembayaran secara *online* [4].

Aplikasi ESCETE CU Sauan Sibarrung pengguna sering mengalami kesalahan aplikasi saat mengaksesnya, aplikasi eror tidak dapat melakukan transaksi, berdasarkan keluhan dari pengguna aplikasi maka, evaluasi pengguna sangat penting untuk dilakukan karena aplikasi tersebut digunakan untuk berbagai transaksi perbankan. Jika pengalaman pengguna buruk, maka pengguna mungkin beralih ke aplikasi *mobile banking* lainnya yang lebih mudah dan nyaman digunakan. Dalam mengukur tingkat pengalaman pengguna aplikasi ESCETE CU Sauan Sibarrung, peneliti menggunakan model *User Experience Questionnaire* (UEQ).

UEQ merupakan alat atau kuesioner yang mudah dan efisien untuk mengukur *user experience*, UEQ ini juga memudahkan kita untuk mengukur UX pada sebuah desain aplikasi. Tujuan utama UEQ adalah untuk mengukur pengalaman pengguna secara cepat dan langsung [5]. Di mana UEQ dapat memberikan gambaran yang

komprehensif tentang pengalaman pengguna serta dilengkapi dengan alat analisis untuk menginterpretasikan hasil evaluasi secara akurat [6].

Melalui evaluasi menggunakan UEQ, para pengguna dapat memberikan penilaian terhadap berbagai aspek pengalaman pengguna, seperti kegunaan, estetika, kepuasan, dan lain sebagainya. Hasil evaluasi tersebut dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas aplikasi *Mobile ESCETE CU* dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik. Dengan demikian, evaluasi pengalaman pengguna menggunakan metode UEQ pada aplikasi *Mobile ESCETE CU* Sauan Sibarrung sangat penting dilakukan untuk meningkatkan kualitas aplikasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna aplikasi.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana model evaluasi pengalaman pengguna aplikasi *Mobile ESCETE CU* Sauan Sibarrung dengan menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ)?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui model evaluasi pengalaman pengguna aplikasi *Mobile ESCETE CU* Sauan Sibarrung dengan menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ).

## **1.4 Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka ruang lingkup penelitian ini dibatasi hanya dilakukan bagi anggota CU Sauan sibarrung yang menggunakan aplikasi tersebut di Toraja .

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang berarti bagi perorangan maupun lembaga atau institusi dibawah ini:

### **1.5.1. Manfaat Teoritis**

Dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan, wawasan dan pengalaman dalam melakukan penelitian terkait evaluasi pengalaman pengguna aplikasi dengan menggunakan UEQ.

### **1.5.2. Manfaat Praktisi**

Dapat memberikan informasi tentang kualitas dari aplikasi untuk pengembangan selanjutnya.