

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Taspen telah mengeluarkan inovasi sesuai dengan filosofi dari Taspen yaitu tepat waktu dan tepat jumlah. Sebelum adanya inovasi berupa aplikasi Otentikasi yang dimunculkan oleh Taspen, para pensiunan harus datang secara berkala setiap 1 (satu) bulan sekali ke kantor Taspen. Mereka diharuskan hadir setiap bulan untuk melakukan perekaman biometrik sebagai bagian dari verifikasi kehadiran. Hal ini, dilakukan untuk memastikan bahwa yang bersangkutan masih hidup dan tetap berhak menerima dana pensiun. Pengguna aplikasi Otentikasi Taspen, rata-rata berusia 58 tahun keatas atau yang bisa disebut dengan generasi *baby boomer*. Generasi *baby boomer* dianggap sebagai generasi yang konservatif dalam mengadopsi teknologi yang baru (Nugraheni et al., 2022). Sebuah survei menemukan bahwa lebih dari sepertiga (35%) orang-orang yang berusia 58 tahun ke atas mengalami kesulitan dalam menghadapi tantangan teknologi jika itu tidak dibantu oleh anak-anak mereka (Indotelko, 2019). Perubahan tersebut tentunya cukup menyulitkan bagi generasi *baby boomer*. Permasalahan lain yang dihadapi oleh pengguna adalah berkaitan dengan *user interface*, dimana tampilan dan instruksi aplikasi sulit dipahami bagi pengguna generasi *baby boomer*.

Dari permasalahan tersebut, penulis mencari narasumber dengan penerima pensiun yang berumur 58 tahun keatas untuk melakukan wawancara. Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada penulis dengan nasabah pensiun, terdapat beberapa keluhan, yaitu bapak AH (61-62 tahun) dan bapak BR (64-65 tahun) mengatakan bahwa dalam proses pengambilan dana pensiun, setelah dikeluarkannya aplikasi Otentikasi Taspen ternyata bukan semakin memudahkan, namun malah membuat peserta pensiun merasa kesulitan. Hal ini, disebabkan oleh sistem aplikasi yang membingungkan mengenai instruksi sulit dipahami, proses deteksi terlalu cepat dan tampilan tidak *user friendly* seperti *font* terlalu kecil, yang menyebabkan otentikasi selalu gagal. Sehingga para peserta pensiun tetap harus datang langsung secara manual ke kantor Taspen.

Berdasarkan hasil analisis awal wawancara, keberhasilan implementasi teknologi tidak hanya bergantung pada kecanggihan sistem, tetapi juga pada *user experience* (Yuliyanti, 2017; Nathania et al., 2023). Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi sejauh mana aplikasi Otentikasi Taspen dapat memberikan pengalaman pengguna yang baik, apakah mudah digunakan, intuitif, serta efektif dalam memenuhi kebutuhan nasabah. *User experience* adalah

pengalaman seseorang ketika menggunakan sebuah produk, aplikasi, atau jasa. Pengalaman pengguna dalam aspek-aspek pengalaman, tingkat kemudahan, kegunaan, serta efisiensi dan efektivitas dari sebuah aplikasi (Haikal et al., 2021). *User experience* bersifat subyektif, karena pengalaman seseorang itu berdasarkan atas perasaan dan pemikiran individu disaat mereka menggunakan suatu aplikasi. Metode yang digunakan untuk menilai *user experience* dari sebuah aplikasi, dalam penelitian tentang Otentikasi Taspen ini disebut dengan *Usability Evaluation*. *Usability Evaluation* menjadi salah satu tahapan yang penting dalam siklus pembuatan sebuah aplikasi, yaitu untuk mengevaluasi sebuah aplikasi agar sesuai dengan ekspektasi dan kebutuhan pengguna (Jauhari et al., 2019; Resdiyani et al., 2021).

Terdapat beberapa metode di dalam *usability evaluation* yaitu *heuristic evaluation*, *user experience questionnaire* dan *Enhanced Cognitive Walkthrough*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Enhanced Cognitive Walkthrough*, yaitu metode untuk mengevaluasi antarmuka pengguna, berdasarkan analisis tugas yang dilakukan oleh pengguna dalam mencapai tujuan tertentu. Dalam metode ini, pengguna melalui proses langkah demi langkah untuk mengidentifikasi masalah yang mungkin dihadapi pengguna baru saat menggunakan sistem. Metode ini sering digunakan karena mudah diimplementasikan serta tidak memerlukan waktu yang banyak dan juga berkonsentrasi pada kemudahan serta pemahaman pengguna dengan eksplorasi (Rahadiasta et al., 2019).

Metode *Enhanced Cognitive Walkthrough* merupakan metode evaluasi yang berfokus pada model *usability* yaitu *Learnability*. *Learnability* merupakan atribut yang mudah diukur. Pengguna yang dipilih adalah pengguna yang belum pernah menggunakan sistem sebelumnya. *Learnability* juga mengukur waktu yang pengguna butuhkan untuk mencapai tingkat kemahiran tertentu saat menggunakannya. Jika pengguna dapat menyelesaikan serangkaian *task* tertentu dengan waktu minimum tertentu ketika menggunakan aplikasi untuk pertama kali, pengguna tersebut dianggap telah mempelajari aplikasi tersebut (Ginting et al., 2021).

Penelitian dengan metode *Enhanced Cognitive Walkthrough*, pada *user experience* sudah pernah dilakukan sebelumnya. Misalnya, penelitian Evaluasi Kebergunaan (*Usability*) dan Rekomendasi Penggunaan *Google Classroom* untuk *Blended Learning* di Perguruan Tinggi (Priyadi et al., 2021). Hasil penelitian ini menghasilkan identifikasi masalah serta rekomendasi peningkatan *user experience*. Ditemukan beberapa kendala yang dihadapi pengguna dalam menggunakan fitur-fitur pembelajaran *blended learning*, seperti kebingungan

dalam navigasi dan kurangnya petunjuk intuitif. Rekomendasi yang diberikan meliputi perbaikan tata letak, penyederhanaan antarmuka, dan penambahan panduan visual untuk memudahkan pemahaman pengguna. Sementara itu, penelitian yang berjudul *Uji Usability Dengan Metode Cognitive Walkthrough Pada Situs Web Perpustakaan Universitas Mercu Buana Jakarta* (Raharjo et al., 2016) menunjukkan bahwa pengguna kesulitan menemukan informasi penting, seperti akses koleksi buku dan artikel. Rekomendasi yang dihasilkan mencakup penyusunan ulang tata letak, pengurangan elemen tidak esensial, serta peningkatan navigasi agar pengguna dapat lebih mudah mengakses informasi secara keseluruhan. Kedua penelitian ini dipilih sebagai referensi, karena memiliki pendekatan serupa dalam mengevaluasi aspek kebergunaan serta memberikan rekomendasi yang relevan, dengan upaya meningkatkan *user experience* menggunakan metode *Enhanced Cognitive Walkthrough*.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka diangkatlah topik penelitian dengan judul “Analisis *User Experience* Aplikasi Otentikasi Taspen Pada Nasabah PT. Taspen (Persero) Cabang Jambi Dengan Menggunakan Metode *Enhanced Cognitive Walkthrough*”. Adanya penelitian ini diharapkan untuk mengetahui hasil analisis *user experience* terutama untuk *user* baru generasi *baby boomer* terhadap aplikasi Otentikasi Taspen berdasarkan dengan metode *Enhanced Cognitive Walkthrough*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dipaparkan, maka pokok permasalahan pada penelitian ini adalah “Bagaimana melakukan analisis *user experience* aplikasi Otentikasi Taspen pada nasabah generasi *baby boomer* PT. Taspen (persero) cabang Jambi dengan metode *Enhanced Cognitive Walkthrough* ?”

1.3 Tujuan Penelitian

Ditinjau dari latar belakang yang telah dipaparkan, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu :

1. Untuk melakukan analisis *user experience* aplikasi otentikasi taspen pada nasabah generasi *baby boomer* PT. Taspen (persero) Cabang Jambi dengan metode *Enhanced Cognitive Walkthrough*.
2. Untuk memberikan rekomendasi atau solusi dari pengguna baru generasi *baby boomer* mengenai *user interface* aplikasi Otentikasi Taspen.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan-batasan masalah yang terdapat dalam penelitian ini, yakni sebagai berikut:

1. Penelitian ini akan dilaksanakan di PT. Taspen (Persero) Cabang Jambi
2. Menggunakan data primer yang berasal dari 5 responden pengguna baru aplikasi Otentikasi Taspen Kota Jambi.
3. Responden merupakan pengguna baru dengan berusia ≥ 58 tahun generasi *baby boomer*.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat mengetahui hasil analisis *user experience* aplikasi Otentikasi Taspen dengan metode *Enhanced Cognitive Walkthrough*, sehingga diketahui hambatan apa saja yang dimiliki pengguna generasi *baby boomer*.
2. Dapat memberikan rekomendasi atau solusi dari pengguna baru generasi *baby boomer* mengenai *user interface* aplikasi Otentikasi Taspen.