

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini pemanfaatan internet di Indonesia sudah semakin tinggi, dilihat dari semakin mudahnya masyarakat mengakses menggunakan sarana dan prasarana yang ada, terutama sarana bergerak (*mobile devices*). Pengguna internet di Indonesia pada Maret 2021 mencapai 212,35 juta jiwa, sehingga menjadi negara dengan pengguna internet nomor 3 di Asia (Kusnandar, 2021). Masyarakat Indonesia pada umumnya melakukan tiga aktivitas utama dalam menggunakan internet, yaitu membuka situs Jejaring sosial, menjual atau membeli sebuah produk, dan melakukan aktivitas pembelajaran seperti yang dikatakan Basuki (2015). Pola hidup masyarakat banyak mengalami perubahan. salah satunya didunia transaksi jual beli konvensional yang telah mengalami transformasi menjadi transaksi digital. Dimana masyarakat pada era saat ini membutuhkan wadah pembayaran yang mudah, efektif dan cepat. Liu dan Tai (2016) menyebutkan bahwa sebelumnya konsumen belum terbiasa dengan internet dan hanya memperlakukannya sebagai sarana untuk mengumpulkan informasi. Saat ini, secara bertahap konsumen mulai menerima internet dalam melakukan transaksi pembelian. Telah terjadi peningkatan permintaan transaksi digital tanpa uang tunai dengan pembayaran mobile dan penerapannya telah mengalami peningkatan drastis di seluruh dunia.

Peningkatan drastis terjadi di bidang keuangan adalah metode pembayaran dan transaksi secara *online*, yang berkembang pesat seiring dengan kemajuan teknologi. Salah satu metode transaksi *online* dapat menggunakan digital *wallet*, yaitu suatu layanan elektronik yang berfungsi sebagai instrumen pembayaran atau alat pembayaran dengan menggunakan kartu dan juga uang elektronik. Saat ini masyarakat lebih suka melakukan transaksi *online* karena dapat lebih efisien waktu dan sistem dapat menyimpan informasi dengan aman. Berdasarkan observasi yang dilakukan sistem pembayaran individu (konvensional) saat ini sudah mulai tergantikan dengan sistem digital *wallet*. Penyebaran sistem baru ini tergantung juga

pada aspek keamanan, kemudahan fungsionalitas penggunaan dan efektivitas realisasi (Fadhilah et al.,2021). Dompot digital yang dianalisis dalam penelitian ini menggunakan aplikasi Dana.

Dana adalah dompet digital yang menyediakan pembayaran digital untuk mempermudah pembayaran dan menggantikan dompet konvensional. Dana didirikan sejak tahun 2018 yang berbasis di Jakarta, Indonesia. Dana telah mendapatkan izin dari Bank Indonesia dan telah memenuhi ketentuan-ketentuan yang disyaratkan oleh BI sebagai lembaga teknologi finansial di Indonesia. Bank Indonesia sudah memberikan empat lisensi kepada DANA yaitu sebagai dompet pembayaran digital, uang elektronik, transfer uang, dan Likuiditas keuangan Digital (LKD). Layanan pembayaran elektronik, seperti non-tunai (*cashless*) tentunya sudah dibutuhkan oleh masyarakat. Salah satunya, yaitu Dana yang kini telah menjadi inovasi terbaru sebagai layanan transaksi *online* di Indonesia. Aplikasi ini hadir sebagai *startup fintech* yang tersedia pada Android dalam *Google Play Store* maupun iOS dalam *Apple App Store*. Dana merupakan *platform* pembayaran digital yang mengusung *open platform* dan dapat digunakan oleh berbagai aplikasi, gerai-gerai *online* maupun konvensional manapun. Aplikasi Dana bisa digunakan hanya dengan menggunakan ponsel dan transaksi juga dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun. Dompot digital ini mengembangkan infrastruktur pembayaran digital dengan mempelajari standar yang telah digunakan dan melayani ratusan jutaan pengguna dan telah terbukti keamanannya. Dana hanya bekerja sama dengan bank-bank nasional, di antaranya Bank Mandiri, BCA, BRI, CIMB NIAGA, BNI, Panin Bank, Bank Permata, BTN dan Bank Sinar Mas. Oleh karena itu aplikasi Dana dapat menjangkau semua nasabah bank nasional, maka diperlukan kualitas *User Interface* (UI) yang menarik dan mudah dipahami pengguna.

User Interface (UI) merupakan bagian dari komputer dan perangkat lunak yang dapat dilihat, didengar, disentuh, diajak bicara, dan yang dapat dimengerti secara langsung oleh manusia (Wilbert O. Galitz). *User Interface* sangat penting untuk tampilan aplikasi maupun web, sebab dapat mengetahui seberapa lancar program atau web memberikan tanggapan

maupun timbal balik yang diarahkan oleh pengguna. *User Interface* dirancang dengan beberapa aspek desain seperti tampilan *layout*, gambar logo, pemilihan warna yang sesuai dan pemilihan tata huruf yang menarik serta mudah dipahami pengguna. Antarmuka yang baik dapat menjadi penghubung antara *user* dan aplikasi, oleh karena itu tampilan desain disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan *user*.

Evaluasi aplikasi *E-wallet* Dana bertujuan untuk mengetahui kualitas aplikasi dari aspek kemudahan, efisiensi serta kenyamanan para pengguna. Evaluasi pada penelitian ini menggunakan metode heuristik, dikarenakan metode heuristik berfokus pada prinsip - prinsip desain. Penelitian ini melibatkan responden dari para pengguna aplikasi Dana, untuk mengetahui apakah aplikasi dana sudah berjalan sesuai kebutuhan pengguna dan mengetahui kekurangan aplikasi dari Segi *User Interface*. Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti tertarik untuk menerapkan penggunaan metode heuristik sebagai analisis kualitas *User Interface* pada aplikasi *E-wallet* Dana.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana menganalisis *User Interface* (UI) aplikasi *E-Wallet* Dana menggunakan metode heuristik?
2. Bagian apa saja yang mempengaruhi kualitas *User Interface* pada aplikasi *E-Wallet* Dana?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan yang akan ditinjau sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui cara menganalisis *User Interface* (UI) pada aplikasi *E-Wallet* Dana menggunakan metode Heuristik.
2. Untuk mengetahui hal – hal yang mempengaruhi kualitas *User Interface* (UI) pada aplikasi *E-Wallet* Dana.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada *User Interface* pada aplikasi *E-Wallet* Dana
2. Penelitian ini menganalisis tanpa merubah *User Interface* aplikasi *E-Wallet* Dana
3. Penelitian ini tidak membahas pada faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi kualitas UI pada aplikasi *E-Wallet* Dana, seperti kualitas kondisi jaringan internet saat melakukan analisis UI.
4. Metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode Heuristik

1.5 Manfaat Penelitian

1. Akademis

Diharapkan penelitian ini bermanfaat bagi ilmu sistem informasi untuk memahami *User Interface* pada suatu aplikasi dan menganalisis kualitas *User Interface* aplikasi tersebut. Diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan manfaat serta menghasilkan informasi yang dapat memberikan kontribusi bagi pembaca dan program studi Sistem Informasi Universitas Merdeka Malang secara khusus.

2. Peneliti

penelitian ini dapat memberikan pengembangan ketrampilan serta kemampuan pada bidang analisis terhadap aplikasi *E-Wallet* Dana. Serta dapat menambah informasi tentang penilaian antarmuka pengguna di aplikasi *E-Wallet* Dana.

3. Objek Penelitian

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih terhadap kualitas UI pada aplikasi *E-Wallet* Dana dengan menggunakan metode heuristik. Dan juga mampu meningkatkan pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas UI pada aplikasi *E-Wallet* Dana.

1.6 Identifikasi Masalah

1. Pemanfaatan dompet digital sudah banyak digunakan oleh masyarakat menggantikan pembayaran konvensional.
2. Perkembangan metode pembayaran digital melahirkan banyak aplikasi dompet digital yang berjamuran di *Playstore* Dan *IosStore*.

3. Pentingnya kualitas *User Interface* pada aplikasi – aplikasi penyedia dompet digital agar pengguna tidak kesulitan pada saat berinteraksi dengan aplikasi.

1.7 Definisi Operasional

Definisi oprasional yaitu untuk menafsirkan atau menjelaskan istilah atau kata-kata yang ada di judul penelitian. Tujuannya agar dapat menyamakan presepsi sehingga tidak terjadi salah penafsiran antara peneliti dan pembaca. Definisi operasional yang digunakan dalam analisa kualitas UI pada aplikasi *E-wallet* DANA menggunakan metode heuristic.

1. Analisa merupakan kegiatan untuk mencari pola, cara berfikir yang berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antar bagian, serta hubungan dengan keseluruhan.
2. Kualitas
3. User Interface
4. E-wallet (Dompot Digital)
5. Metode Heuristik