

# 1. PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Kegiatan filantropi sudah sejak lama dilakukan di seluruh belahan dunia termasuk di Indonesia, aktifitas ini terus dilakukan dan telah menjadi kebiasaan yang membudaya dari generasi ke generasi. Zaman yang terus berkembang dan maju mengakibatkan perpindahan kegiatan filantropi mulai dari donasi hingga wakaf yang bersifat langsung berubah menjadi digital.

Dengan adanya perkembangan teknologi yang melesat, ternyata *trend cashless* di Indonesia juga telah menunjukkan perkembangan yang sangat signifikan yang membantu adopsi dunia filantropi khususnya donasi digital. Pada 2020 ini, pandemi COVID-19 telah mengubah kebiasaan masyarakat, ternyata pelaku usaha di masa pandemi COVID-19 sangat terbantu dengan adanya penggunaan internet salah satunya yaitu *cashless transaction* atau transaksi non-tunai bahkan Samuel Abrijani Pangerapan, B.Sc selaku Direktur Jenderal Aplikasi Informatika menuturkan penerapan sistem pembayaran non-tunai ini merupakan arahan dari Presiden Joko Widodo kepada Menteri Kominfo Rudiantara guna menyiapkan sarana dan prasarana yang menunjang model pembiayaan di pasar, Presiden menginginkan transaksi di pasar tradisional bisa berlangsung secara non-tunai atau cashless [2]. Dengan adanya hal tersebut maka istilah “Go-Digital” bukan lagi sekedar tren di masyarakat saja, tapi sudah menjadi sebuah keharusan untuk semua sektor bisnis, termasuk dalam sektor filantropi.

Filantropi merupakan salah satu pendekatan dari tiga pendekatan untuk mempromosikan kesejahteraan termasuk di dalamnya upaya pengentasan kemiskinan yaitu pendekatan *social service (social administration)*, *social work* dan *philanthropy* [3]. Banyak individu, tempat ibadah, hingga organisasi besar yang mencari dukungan dana dari masyarakat untuk disalurkan ke mereka yang paling membutuhkan.

Pada tahun 2020, Negara Kesatuan Republik Indonesia berhasil menduduki peringkat 1 sebagai negara yang paling dermawan, hal ini telah disampaikan oleh lembaga *Charities Aid Foundation* pada Juni 2021. Lalu pada

2019 ternyata pertumbuhan jumlah organisasi nirlaba selama 20 tahun terakhir bertumbuh hingga 254 kali hal ini disampaikan pada laporan Doing Good Index. Pada tahun 2019, Doing Good Index juga melaporkan bahwa di Indonesia ada 32% penggunaan platform galang dana digital ternyata dilakukan oleh organisasi-organisasi kecil hingga besar, atas dasar inilah topik filantropi sangat menarik untuk dibahas dan dikaji, khususnya platform filantropi donasi digital.

Berdasarkan informasi website resmi Al Huffadz yaitu <https://www.alhuffadz.id>, Al Huffadz adalah platform web-based menggunakan sistem filantropi digital untuk menghimpun dana wakaf, donasi, dan sedekah secara online yang diinisiasi dan dikelola oleh Yayasan Al Huffadz. Saya melakukan wawancara awal dengan lima pengguna website bahwa mereka ternyata mereka menyatakan kurang percaya saat menggunakan platform Al Huffadz, pengguna merasa khawatir bahwa proyek yang mereka donasikan takutnya penipuan atau tidak sah, merasa tidak percaya pada pembuat proyek karena tidak memiliki track record yang baik atau tidak memiliki kemampuan yang cukup untuk menyelesaikan proyek tersebut, merasa kurang percaya jika tidak ada transparansi yang cukup mengenai bagaimana rincian pengelolaan dana bagaimana rencana penggunaan dana yang mereka berikan akan digunakan, dan merasa tidak yakin apakah proyek yang mereka donasikan akan sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pembuat proyek. Berdasarkan permasalahan dan keresahan tersebut akan memberikan dampak negatif untuk Al Huffadz yaitu donatur merasa kurang percaya pada website. Hal ini bertolak belakang dari tujuan diciptakannya website ini yaitu mudah digunakan user dalam kegiatan filantropi dan user dapat percaya dalam menggunakan aplikasi Al Huffadz.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan adanya perbaikan *user interface* dari aplikasi tersebut agar aplikasi tersebut dapat sesuai dengan kebutuhan dari pengguna serta dapat meningkatkan kemudahan pengguna dan kepercayaan pengguna pada platform Al Huffadz. Maka, penelitian ini akan melakukan evaluasi *user experience* sesuai dengan kebutuhan dari pengguna yaitu agar pengguna merasa aman dalam menggunakan Al Huffadz khususnya data diri pengguna akan aman. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu *User Centered-Design*. Metode ini digunakan karena dalam proses pengembangan

desain pengguna dilibatkan dari tahap analisis kebutuhan hingga evaluasi [5]. Dengan keterlibatan pengguna akan menghasilkan desain yang sesuai dengan kebutuhan pengguna serta desain yang lebih efektif dan efisien [5]. Penggunaan Metode UCD akan menghasilkan pemahaman yang lebih dalam mengenai kebiasaan (*behavior*) pengguna ketika menggunakan aplikasi serta dapat memahami psikologis pengguna [5]. Proses evaluasi menggunakan *Single Ease Question (SEQ)* dan *System Usability Scale (SUS)*, *Single Ease Question (SEQ)* dilakukan untuk menggali informasi terkait penggunaan sistem dan juga kemudahan menggunakan website tersebut, *usability testing* dengan menggunakan evaluasi pengukuran *Single Ease Question (SEQ)* dan *System Usability Scale (SUS)* untuk mengukur kemudahan pengguna serta *usability* pengguna saat memakai *website*.

Rekomendasi desain ulang website dan evaluasi platform web-based Al Huffadz dilakukan tujuannya agar dapat meningkatkan kemudahan dan kepercayaan pengguna dalam menggunakan website, dan harapan kedepannya dapat meningkatkan jumlah donatur yang akan bekerja sama dengan Al Huffadz.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi pertanyaan penelitian pada penelitian ini, adalah :

1. Bagaimana hasil rekomendasi desain website donasi *online* yang sesuai dengan pengalaman pengguna menggunakan metode *User Centered Design*?
2. Bagaimana hasil evaluasi berdasarkan rekomendasi desain website donasi *online* yang dibuat dengan menggunakan alat ukur SEQ dan SUS?
3. Bagaimana hasil peningkatan aspek kepercayaan pengguna terhadap website donasi *online* melalui rekomendasi desain yang ditentukan dalam variabel keamanan, kemudahan sistem, dan akuntabilitas perusahaan?

Batasan masalah yang ada pada penelitian ini diantaranya yaitu :

1. Pengguna Al Huffadz yang dijadikan penelitian adalah pengguna baru yang pernah daftar dan mengakses website satu bulan terakhir.
2. Penelitian hanya melakukan pengujian terhadap variabel aspek

kepercayaan keamanan, kemudahan sistem, dan akuntabilitas perusahaan saja.

### **1.3. Tujuan**

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah:

1. Merancang rekomendasi desain website donasi online yang sesuai dengan pengalaman pengguna menggunakan metode *User Centered Design*.
2. Mengevaluasi rekomendasi desain website donasi online yang dibuat dengan menggunakan alat ukur SEQ dan SUS.
3. Meningkatkan aspek kepercayaan pengguna terhadap website donasi online melalui rekomendasi desain yang ditentukan dalam variabel keamanan, kemudahan sistem, dan akuntabilitas perusahaan.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini:

1. Bagi Pihak Al Huffadz, diharapkan dengan peneliti melakukan penelitian dapat membantu mengusulkan perancangan ulang desain User Interface yang memudahkan pengguna dan juga mengetahui apa saja kebutuhan pengguna.
2. Bagi pengguna, khususnya pengguna website Al Huffadz adalah untuk memudahkan dan meningkatkan kepercayaan penggunaan website, dan juga meningkatkan pengalaman pengguna dalam mencari informasi yang pengguna cari di dalam website.
3. Bagi Pihak peneliti adalah Mengetahui bagaimana pengimplementasian desain *User Interface*(UI) dan *User Experience*(UX) di website dengan metode *User Centered Design*.

### **1.5. Sistematika Penulisan**

Penelitian ini ditulis dalam lima bab bahasan yang diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut.

**Bab I           Pendahuluan**

Bab ini menjelaskan tentang pendahuluan penelitian dan ruang lingkup dari topik penelitian yang diuraikan menjadi latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

**Bab II           Kajian Pustaka**

Bab ini berisi teori serta gagasan pendukung yang relevan dengan permasalahan penelitian yang akan menunjang pelaksanaan penelitian.

**Bab III          Alur Pemodelan**

Pada bab ini diuraikan terkait alur pemodelan yang akan digunakan sebagai pendekatan pelaksanaan penelitian. Bab ini terdiri dari empat bagian terkait alur pemodelan dari User Centered Design yaitu Specify Context of Use, Specify User Requirements, Design Solution, dan Evaluation.

**Bab IV          Hasil dan Evaluasi**

Dalam bab ini, akan dibahas tentang bagaimana peneliti menganalisis data yang sudah peneliti kumpulkan selama penelitian.

**Bab V           Kesimpulan dan Saran**

Bab ini menjelaskan kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian yang dilakukan dan saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya.