

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan fintech telah membawa inovasi di berbagai bidang, salah satunya adalah dompet digital atau *e-wallet* yang saat ini banyak digunakan untuk pembayaran (Abriyansyah & Rohim, 2023). *E-wallet* adalah aplikasi keuangan digital yang memungkinkan penggunanya untuk menyimpan, mentransfer, dan menerima uang secara virtual (Adimia et al., 2019). *E-wallet* merupakan aplikasi yang memfasilitasi pengguna untuk melakukan transaksi keuangan dengan lebih mudah dan praktis (Saputra & Gürbüz, 2020).

Dalam era digital saat ini, penggunaan aplikasi dompet digital (*e-wallet*) semakin marak di kalangan masyarakat. Hal ini didukung oleh data yang menunjukkan bahwa jumlah transaksi dompet digital di Indonesia cukup besar, yakni sekitar USD 1,5 miliar pada tahun 2018 dan diperkirakan akan meningkat menjadi USD 1,5 miliar pada tahun 2023 (Jamila et al., 2020). Selain itu, tren pembayaran non-tunai di Indonesia juga menjadi faktor pendorong popularitas penggunaan *e-wallet*. Dalam PBI Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran, Secara khusus mengatur mengenai penyelenggara jasa pembayaran, termasuk penyedia layanan *e-wallet*.

E-wallet merupakan fasilitas keuangan berbasis fintech yang sama sekali tidak mempunyai kaitan secara langsung dengan layanan perbankan. Meski *e-wallet* dan *m-banking* terlihat sama-sama menggunakan aplikasi, dari aspek jangkauan pengguna *mobile banking* memiliki cakupan user yang relatif terbatas karena perlu memiliki rekening dari sebuah bank dan kemudian memakai aplikasi *m banking* dari bank tersebut. Sedangkan pada *e-wallet*, pengguna tidak perlu mengajukan kepemilikan rekening ataupun melakukan pendaftaran ke bank. Penggunaan dompet digital dalam melakukan transaksi sangat fleksibel. Tidak hanya bisa digunakan pada perangkat mobile seperti smartphone atau tablet. Namun, *e-wallet* dapat juga akses melalui perangkat desktop.

Selain *e-banking* juga terdapat alat pembayaran yang namanya sekilas mirip dengan *e-wallet* yaitu *e-money*, *e-money* sendiri merupakan alat pembayaran digital

berupa uang yang tersimpan dalam media elektronik tertentu, seperti di sistem perbankan. Transaksi elektronik yang menggunakan *e-money* biasanya berbasis *chip* yang ditanamkan di dalam kartu. Dari segi fungsi *e-money* memiliki fungsi yang berbeda dari *e-wallet*, yaitu untuk membayar alat transportasi, tarif tol, dan tempat hiburan. Sedangkan *e-wallet*, biasanya dipakai untuk membayar transaksi online atau transaksi tempat belanja.

Kemunculan berbagai aplikasi *e-wallet* yang menawarkan kemudahan dan keamanan transaksi keuangan telah mendorong pertumbuhan industri keuangan digital di Indonesia, karena *e-wallet* sendiri memiliki banyak fungsi fitur seperti, Pembayaran digital Transfer uang, Pengelolaan keuangan, Membeli pulsa atau listrik Prabayar, membayar tagihan bulanan, berbelanja online, hingga berbelanja offline. Beberapa aplikasi *e-wallet* yang paling aktif digunakan antara lain Go-Pay, disusul oleh OVO, DANA, LinkAja, dan Jenius (Jamila et al., 2020). Berdasarkan data Goodstats, 96% masyarakat Indonesia sudah menggunakan *e-wallet*. Dari hasil survei pada databoks pada tahun 2023 diperoleh tiga peringkat *e-wallet* teratas antara lain Go-Pay, disusul OVO, dan yang ketiga DANA. Hasil kuesioner yang dilakukan oleh penulis pada 106 responden dari seluruh Indonesia juga membuktikan bahwa penggunaan *e-wallet* terbanyak diduduki oleh Gopay, DANA, dan OVO. Salah satu aspek penting dalam pengembangan aplikasi *e-wallet* adalah bagaimana pengguna dapat memperoleh pengalaman yang optimal dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Kehadiran berbagai aplikasi *e-wallet* seperti GoPay, OVO, dan DANA telah memberikan pilihan yang beragam bagi pengguna. Namun, di tengah persaingan yang ketat, penting bagi penyedia layanan untuk memahami bagaimana pengguna mengalami dan berinteraksi dengan aplikasi mereka. Desain antarmuka yang baik dalam aplikasi *e-wallet* tidak hanya sekadar tampilan yang menarik, tetapi juga harus mempertimbangkan aspek *usability*, yaitu kemudahan penggunaan, serta *utility*, yaitu manfaat yang diperoleh pengguna. Berbagai fitur yang diberikan harus memberikan kemudahan pada pengguna yang bebas hambatan.

Berdasarkan dari *pilot study* ketiga *e-wallet* tersebut, Observasi terhadap aplikasi GoPay, DANA, dan OVO menunjukkan sejumlah kendala pada fitur transaksi

yang memengaruhi efektivitas dan efisiensi penggunaan. Masalah pertama muncul pada navigasi fitur transfer. Di GoPay, fitur pengiriman saldo tidak berada dalam satu menu dengan top-up dan tarik tunai, sehingga sulit ditemukan. Di OVO, fitur transfer ke e-wallet lain tidak tersedia secara langsung dan hanya bisa dilakukan melalui metode transfer bank menggunakan kode virtual, yang tidak diketahui oleh sebagian besar pengguna. Sementara itu, DANA menyediakan akses transfer yang lebih jelas, namun ikon e-wallet tujuan tidak menggunakan logo resmi sehingga berpotensi membingungkan.

Permasalahan kedua adalah keterlambatan informasi mengenai batas minimal transaksi dan biaya administrasi. GoPay dan OVO hanya menampilkan informasi ini setelah pengguna mengetik nominal transaksi, menyebabkan risiko kegagalan saat saldo tidak mencukupi. Di OVO, biaya admin Rp2.500 tidak diinformasikan sejak awal, sehingga transaksi awal gagal dan perlu diulang. Sebaliknya, DANA menampilkan batas minimal transaksi (Rp11.000) di awal proses, sehingga lebih mendukung efisiensi.

Dari sisi bukti transaksi, GoPay dan DANA memberikan notifikasi lengkap dengan opsi untuk melihat dan membagikan bukti transaksi secara langsung. Namun OVO hanya menampilkan pemberitahuan transaksi sukses tanpa opsi bagikan, memaksa pengguna melakukan tangkapan layar secara manual. Dalam hal riwayat transaksi, GoPay menampilkan tiga transaksi terakhir di bagian bawah layar dan membutuhkan klik tambahan untuk melihat lebih banyak. DANA menyediakan ikon “Aktivitas” dengan riwayat lengkap dan rekap pengeluaran bulanan. OVO menampilkan ikon “History” di bagian atas yang langsung mengarah ke daftar transaksi.

Secara umum, perbedaan dalam letak fitur, keterbukaan informasi, dan kelengkapan tampilan menunjukkan bahwa aspek usability di ketiga aplikasi belum sepenuhnya optimal. DANA tampil lebih unggul dalam kejelasan dan kemudahan akses, sementara GoPay dan OVO perlu peningkatan dalam konsistensi penyampaian informasi dan penyederhanaan proses.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang hanya berfokus pada evaluasi User Experience suatu aplikasi keuangan tanpa mengusulkan desain alternatif seperti yang dilakukan mengenai GoPay oleh (Abdillah, 2020). Kemudian Adimia et al. (2019) yang membahas mengenai OVO dan sudah membuat usulan desain alternatif untuk *e-wallet* yang dijadikan objek penelitian, namun usulan desain alternatif dari objek penelitian mereka hanya pada satu *e-wallet* saja. Kemudian juga ditemukan penelitian yang dilakukan mengenai GoPay, OVO dan Shopeepay oleh Wijayadi et al. (2022), Mereka memang sudah meneliti mengenai pengalaman pengguna pada *e-wallet* dan rekomendasi desain namun masih belum spesifik pada bagian transaksi.

Oleh karena itu, mengingat GoPay, DANA, dan OVO merupakan tiga *e-wallet* dengan jumlah pengguna terbanyak saat ini, penting untuk dilakukan penelitian lebih lanjut yang menguji penggunaan antarmuka ketiga aplikasi tersebut, khususnya pada tahap transaksi pengiriman saldo *e-wallet*. Hingga saat ini, belum terdapat penelitian yang secara bersamaan membandingkan ketiga aplikasi tersebut dari sisi pengalaman pengguna.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses penggunaan fitur transfer *e-wallet* pada GoPay, DANA, dan OVO, serta mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan masing-masing aplikasi dalam memberikan pengalaman pengguna yang optimal. Hasil analisis ini akan disintesis untuk merumuskan rekomendasi berupa pedoman desain (*design guideline*) yang dapat digunakan oleh pengembang aplikasi *e-wallet* guna meningkatkan kualitas antarmuka dan kegunaan aplikasi secara keseluruhan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang, dapat diuraikan permasalahan sebagai berikut :

Masih ditemukannya tahapan proses transaksi *e-wallet* yang kurang optimal.

Berdasarkan latar belakang, dapat diuraikan beberapa permasalahan sebagai berikut :

- Masih ditemukannya tahapan proses transaksi *e-wallet* pada tahap penulisan nominal saldo hingga cek riwayat transaksi yang kurang optimal.

- Persaingan di antara penyedia layanan *e-wallet* sangat ketat. aplikasi berusaha menawarkan fitur dan pengalaman pengguna terbaik. Pengalaman pengguna yang baik menjadi faktor kunci dalam keberhasilan sebuah aplikasi. Desain yang kurang optimal dapat menyebabkan pengguna berpindah ke aplikasi lain.
- Meskipun ada beberapa penelitian tentang *e-wallet*, namun penelitian yang fokus pada analisis desain dan pengalaman pengguna dalam konteks transaksi keuangan masih terbatas.

1.3 Rumusan Masalah

Mengacu pada identifikasi dan latar belakang di atas, rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Apa saja faktor-faktor penghambat dalam penggunaan antarmuka fitur transaksi pada aplikasi GoPay, DANA, dan OVO?
2. Mengapa terjadi hambatan dalam penggunaan antarmuka fitur transaksi pada aplikasi E-Wallet?
3. Bagaimana mengatasi hambatan yang terjadi pada transaksi e-wallet?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yakni ini sebagai berikut:

1. Untuk menentukan faktor-faktor hambatan *usability* dalam fitur transaksi berdasarkan hasil pengujian pengguna.
2. Untuk menganalisis hambatan *usability* dalam fitur transaksi berdasarkan hasil pengujian pengguna.
3. Untuk dapat menciptakan rekomendasi panduan desain/model e-wallet yang dapat meningkatkan *usability* berdasarkan hasil evaluasi pengalaman pengguna.

1.5 Manfaat penelitian

1. Bagi industri, penelitian ini juga diharapkan dapat membantu industri memahami proses pengambilan keputusan konsumen untuk menentukan tampilan seperti apa yang mudah bagi konsumen.
2. Bagi praktisi, penelitian ini diharapkan dapat menjadi Implikasi praktis dalam perancangan aplikasi *e-wallet*.
3. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menyajikan informasi yang dapat dijadikan sebagai referensi dan rujukan bagi peneliti yang lain khususnya dalam ranah keilmuan UI.

1.6 Sistematika Penulisan

1. BAB I Pendahuluan.

Bab ini diawali dengan uraian latar belakang yang menjelaskan fenomena dan dasar pemikiran serta urgensi dari penelitian ini. Berdasarkan latar belakang kemudian dilakukan identifikasi masalah untuk selanjutnya disusun suatu rumusan masalah dari penelitian yang akan dilakukan. Bab ini juga menjelaskan tujuan dan manfaat dari penelitian ini.

2. BAB II Tinjauan Pustaka.

Bab ini memuat berbagai studi literatur berupa teori-teori yang digunakan untuk menjelaskan fenomena dan dasar dalam melakukan analisis terhadap objek kajian. Berbagai teori-teori tersebut kemudian disusun dan dihubungkan menjadi suatu kerangka pemikiran yang membentuk asumsi penelitian. Sebagai perbandingan, dilakukan studi literatur terhadap beberapa penelitian terdahulu untuk memperoleh research gap dan kebaruan dalam penelitian ini.

3. BAB III Metodologi Penelitian.

Bab ini menguraikan berbagai metode yang digunakan dalam penelitian ini. Metode yang digunakan mencakup karakteristik penelitian, penentuan objek kajian, populasi dan sampel penelitian serta kriteria informan kemudian

bagaimana proses pengumpulan data serta metode analisis data dan validasinya.

4. BAB IV Hasil dan Pembahasan.

Pada bab ini diawali dengan pemaparan gambaran umum objek penelitian dilanjutkan dengan uraian hasil penelitian yang terdiri atas pemaparan analisis data aspek visual, data aspek pembuat dan data aspek pemirsa kemudian diakhiri dengan penarikan kesimpulan.

5. BAB V Kesimpulan dan Saran.

Bab penutup berisikan hasil simpulan, saran dan rekomendasi terhadap industri, praktisi dan penelitian selanjutnya.