

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi di Indonesia semakin berkembang pesat seiring dengan majunya teknologi di bidang informasi dan teknologi. Perkembangan teknologi sudah merambah beberapa sektor lain seperti di sektor ekonomi dan komunikasi[1]. Perkembangan teknologi hadir di tengah-tengah masyarakat untuk menjawab semua tantangan yang ada di era digital ini, selain itu perkembangan teknologi mempermudah kehidupan manusia. Salah satu dari perkembangan teknologi saat ini adalah aplikasi *mobile*, aplikasi *mobile* memudahkan penggunaannya untuk melakukan berbagai kegiatan hanya dengan menggunakan telepon genggam saja. Aplikasi *mobile* menawarkan berbagai kemudahan mulai dari mengakses informasi, melakukan pembayaran hingga berbelanja kebutuhan sehari-hari[2].

E-wallet atau dalam Bahasa Indonesianya yang berarti dompet digital menjadi trend dalam beberapa tahun terakhir ini, *e-wallet* merupakan contoh nyata dari perkembangan teknologi di bidang ekonomi . Perkembangan *e-wallet* di Indonesia semakin pesat dalam 2 tahun terakhir yang dikarenakan oleh pandemi *Covid-19* yang memaksa masyarakat untuk melakukan pembayaran secara non tunai. *E-wallet* sendiri merupakan suatu alat atau sistem pembayaran digital yang menggunakan media elektronik berupa *server based*[3]. Pada tahun 2014 BI (Bank Indonesia) mendorong masyarakat untuk melakukan pembayaran secara non tunai, program Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) merupakan suatu gerakan yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap penggunaan instrument non tunai, sehingga akan terbentuk suatu masyarakat yang menggunakan instrumen non tunai dalam ekonominya (*cashless society*)[3]. *E-*

wallet memudahkan penggunanya dalam melakukan transaksi jual-beli elektronik secara cepat dan aman. Indonesia sendiri sudah memiliki beberapa contoh *e-wallet* seperti GoPay, Dana, OVO, Shopeepay, beberapa *e-wallet* ini buatan asli dari Bangsa Indonesia. Menurut laporan dari Boku Inc. yang bertajuk ‘Mobile Wallets Report 2021’ menunjukkan bahwa OVO menguasai 38,2% dari pangsa pasar *e-wallet* di Indonesia pada tahun 2020, hal ini membuat transaksi OVO mencapai US\$ 10,75 miliar sepanjang tahun lalu[4]. Hal ini tentu saja didukung dengan fakta bahwa yang menggunakan aplikasi ini didominasi oleh generasi milenial yang bahkan mampu mengalahkan pengguna kartu kredit.

Dengan jumlah penduduk Indonesia yang saat ini mencapai 250 juta jiwa jumlah pengguna *smartphone* semakin meningkat. Hal ini membuat developer wajib untuk memperhatikan *user interface* dan *user experience* yang juga ikut berkembang setiap tahunnya. Selain itu peluang kerja untuk pengembangan *user interface* dan *user experience* cukup menjanjikan, namun banyak dari mahasiswa studi Informatika maupun Sistem Informasi kurang melakukan analisis *user interface* dan *user experience* dalam skripsinya[5]. *User experience* dan *User Interface* memiliki peranan penting di dalam pembuatan suatu aplikasi maupun *website*, hal ini dikarenakan *developer* perlu melibatkan manusia dalam pembuatan atau pengembangan produk-produk IT agar aplikasi maupun *website* tetap menjaga sisi Humanistik[5]. Metode *design thinking* merupakan proses *iterative non-linier* yang digunakan tim untuk memahami pengguna, menantang asumsi, mendefinisikan kembali masalah, dan menciptakan solusi inovatif untuk prototipe dan pengujian[6]. Menurut riset dari digital *marketing* Emarketer memperkirakan jumlah pengguna *smartphone* di Indonesia pada tahun 2018 mencapai 100 juta orang, jumlah ini menjadi terbesar keempat di dunia setelah China, India, dan Amerika[7]. Hal ini membuat pengembangan aplikasi *mobile* di Indonesia wajib untuk memperhatikan *user interface* dan *user experience* yang juga ikut berkembang setiap tahunnya.

Balipay merupakan suatu aplikasi dompet digital (*e-wallet*) yang dikembangkan dan dimiliki oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Bali pada tahun

2022 dan sudah memperoleh izin dari Bank Indonesia No.24/266/DKSP/Srt/B. menurut Direktur Operasional Bank BPD Bali, Ida Bagus Gede Setia Yasa aplikasi Balipay sendiri akan mempermudah wisatawan untuk membayar kontribusi wisatawan, mempermudah pembayaran di ekosistem QRIS yang berlaku dan mempermudah solusi perbankan BPD Bali tanpa perlu menjadi nasabah[8]. Balipay kini sudah bisa digunakan di beberapa negara yang ada di Asia Tenggara contohnya dapat digunakan bertransaksi di Thailand dengan memanfaatkan kode QRIS lintas negara. Menurut dari *balitribune.co.id* penggunaan Balipay mempermudah dalam melakukan transaksi, hal ini disebabkan karena nominal transaksi akan langsung dikonversi secara otomatis dengan kurs yang sudah ditetapkan oleh pemerintah Indonesia. Balipay merupakan satu-satunya aplikasi *e-wallet* sendiri memiliki beberapa fitur antara lain:

1. Balipay *Basic Standart* – Fitur ini membutuhkan registrasi menggunakan nomor telpon seluler, saldo, dan fitur yang standar.
2. Balipay *Premium* – Fitur ini meminta pengguna untuk pendaftaran lengkap setelah registrasi sebagai pengguna *Basic Standart* dengan saldo dan fitur full service.
3. Balipay QRIS – Fitur ini digunakan untuk bertansaksi diseluruh *merchant* (toko) dengan menerima transaksi melalui QRIS baik *online* dan juga *offline*.
4. Top Up atau Isi Saldo dilakukan menggunakan fitur Buat Kode *Top Up* yang dapat dibayarkan melalui ATM, *Mobile Banking*, *Internet Banking* dan Teller Bank BPD Bali.
5. *Top Up* melalui fitur *Virtual Account* dapat dibayarkan melalui ATM, *Mobile Banking*, *Internet Banking*, Teller Bank BPD Bali, selain itu dapat juga dibayarkan melalui Transfer dari Bank Lain dengan menginput pilihan transfer ke Bank BPD Bali/Kode Bank 129 + Kode Prefix 99888 + nomor telpon sellular.
6. Pembayaran atas Pemesanan Tiket Tempat Wisata, Pajak & Retribusi Daerah, Kontribusi Wisatawan, Tagihan Listrik (PLN), Air Rumah

Tangga (PDAM), Telepon (Telkom) dan Telpon seluler, *E-Commerce*, Institusi Pendidikan, serta tagihan lainnya.

7. Pembelian digital seperti Pulsa Telpon Sellular, Pulsa Paket Intenet, Pulsa Listrik (Token PLN), *voucher*, dan lainnya.
8. Transfer ke akun Balipay dan Rekening Semua Bank dapat menggunakan BaliPay *Premium* untuk *transfer* ke sesama pengguna Balipay atau ke Rekening Bank yang terdapat di Indonesia.

Aplikasi BaliPay perlu diperbaiki dalam hal *User Interface* dan *User Experience* untuk dapat bersaing dengan aplikasi-aplikasi lainnya. Terdapat banyak ulasan-ulasan negatif yang dapat dilihat dari ulasan di *app store* maupun *Google Playstore*. Jika seorang pengguna mengalami ketidaknyamanan dalam menggunakan aplikasi maka bisa dikatakan bahwa aplikasi tersebut memiliki potensi kegagalan. Maka dari itu penulis melalui penelitian ini akan mencoba untuk menganalisis kekurangan yang ada di dalam aplikasi BaliPay ini dan selanjutnya akan memberikan rekomendasi desain *User Interface* yang lebih baik yang sesuai dengan kaidah *Heuristic Evaluation*.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah disampaikan maka diperoleh rumusan masalah pada penelitian ini adalah: menganalisis *e-wallet* BaliPay dengan metode *Heuristic Evaluation* dan menghasilkan rekomendasi solusi desain *interface* aplikasi *e-wallet* BaliPay yang lebih baik dan sesuai dengan kaidah *Heuristic Evaluation*.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka ada beberapa batasan-batasan, antara lain:

1. Hanya fitur dan tampilan didalam aplikasi saja yang akan dianalisis
2. Metode analisis yang akan digunakan yaitu *Heuristic Evaluation*

3. Analisis hanya dilakukan terhadap beberapa fitur yang ada dalam aplikasi BaliPay
4. Semua hasil analisis akan diberikan kepada PT.Bank Pembangunan Daerah Bali selaku pemilik dari aplikasi BaliPay.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah membangun suatu aplikasi *e-wallet* yang baik berdasarkan *User Interface* dan *User Experience* yang sesuai dengan target pasar yang diinginkan dan sesuai dengan kaidah *Heuristic Evaluation*.

E. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data dan analisis terhadap aplikasi Balipay adalah sebagai berikut:

1. Studi Pustaka

Tahapan pertama sebelum dilakukannya analisis terhadap aplikasi Balipay adalah studi Pustaka. Studi Pustaka perlu dilakukan untuk mencari dan mengumpulkan data dari berbagai sumber referensi yang dapat membantu penelitian yang dilakukan oleh penulis. Sumber Pustaka dapat berupa penelitian terdahulu, jurnal, ataupun buku-buku referensi dan sumber-sumber lainnya.

2. Kuesioner

Tahapan kedua adalah dilakukannya kusioner terhadap pengguna aplikasi Balipay, kusioner diperlukan untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap aplikasi Balipay. Dalam kusioner nanti akan berisi beberapa pertanyaan yang berkaitan tentang hal-hal yang diperlukan untuk penulis dalam penelitiannya

3. Metode *User Interface* dan *User Experience*

Tahapan Ketiga adalah menentukan metode *user interface* dan *user experience* apa yang akan digunakan untuk mendesain ulang atau memperbaiki tampilan dari aplikasi Balipay yang sudah didapatkan berdasarkan data yang didapat dari kuesioner.

4. Desain *User Interface* dan *User Experience*

Tahapan keempat adalah membuat desain *mock up* dari aplikasi Balipay sesuai dengan metode *user interface* dan *user experience* yang sudah ditentukan pada tahap ketiga, untuk pembuatan *mock up* sendiri penulis akan dibagi menjadi 2 yaitu bagian *wireframe* dan tampilan aplikasi. Untuk membuat *wireframe* menggunakan aplikasi Balsamiq dan untuk mendesain *prototype* tampilan menggunakan aplikasi seperti Figma, Canva, Adobe Illustrator

F. Sistematika Penulisan

Secara sederhana, hal yang dibahas di tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Pendahuluan merupakan bagian pengantar awal dalam membahas permasalahan dasar dan konsep penelitian yang akan dibahas. Pada bagian awal terdapat latar belakang, rumusan masalah, dan batasan masalah. Pada bagian selanjutnya, terdapat bagian tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II Tinjauan Pustaka

Tinjauan Pustaka merupakan bagian yang membahas penelitian-penelitian terdahulu dan terpercaya yang menjadi acuan referensi tugas

akhir ini. Penelitian ini banyak mengambil referensi dari jurnal-jurnal dengan topik yang berkaitan.

BAB III Landasan Teori

Landasan Teori merupakan bagian yang membahas seluruh konsep dasar dan teori yang digunakan sebagai pedoman bagi pembaca maupun penulis sebelum mendalami isi dari penelitian. Mayoritas konsep dijelaskan dengan sederhana agar dapat memberikan pemahaman dasar bagi pembaca. Sumber referensi diambil dari beragam jurnal dan artikel dari internet yang terpercaya.

BAB IV Analisis dan Perancangan Sistem

Bagian Analisis dan Perancangan Sistem ini memiliki bahasan mengenai analisis kebutuhan yang diperlukan dalam eksperimen, hingga perancangan dan implementasi algoritma yang dibuat.

BAB V Hasil Eksperimen dan Pembahasan

Bagian ini memiliki bahasan analisis data yang sudah didapatkan. Setiap data yang sudah didapatkan dari responden dianalisis dengan detail dan disimpulkan.

BAB VI Penutup

Bagian ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang dilakukan dan saran-saran terhadap penelitian lanjutan dapat dilakukan.