

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan pesat dari sektor teknologi informasi dan keuangan dalam beberapa tahun terakhir di Indonesia telah menghasilkan produk finansial yang akrab dengan sebutan *e-wallet* atau dompet digital. Fenomena tingginya penggunaan *e-wallet* ini didukung oleh tingginya tingkat literasi teknologi dan kemudahan akses internet di Indonesia. Tidak hanya itu, pandemi COVID-19 juga membuat penggunaan dompet digital kian marak digunakan (Kurniawan, 2022), dimana kebijakan pemerintah yang mengharuskan masyarakat untuk menghindari penggunaan uang tunai dan beralih ke sistem pembayaran tanpa tunai (*cashless*).

Saat ini, banyak perusahaan *fintech* di Indonesia yang menawarkan layanan *e-wallet*, sehingga membuat kompetisi semakin ketat dan memberikan pilihan yang beragam bagi pengguna. Salah satu aplikasi *e-wallet* yang dapat digunakan di Indonesia adalah Sakuku, yang merupakan produk dari Bank Central Asia (BCA). Aplikasi Sakuku menawarkan beragam fitur seperti pembayaran QRIS, pengisian pulsa dan paket data, transfer uang, pembelian voucher game, tarik tunai, serta *split bill*. Meskipun aplikasi Sakuku memiliki pengguna aktif sebesar 21 ribu per-harinya dengan total pengguna 1,8 juta (A. Irsan, Komunikasi Pribadi, 16 Februari 2023), aplikasi ini dinilai masih memiliki masalah dan kekurangan terkait *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) sehingga mempengaruhi popularitas dan penggunaannya. Berdasarkan *rating* dan ulasan yang diperoleh dari masing-masing *platform* Android dan iOS didukung dengan hasil *Focus Group Discussion*, pengguna mengeluhkan mengenai tampilan antarmuka yang kurang menarik dan sulit digunakan karena penggunaan warna yang kurang sesuai dan nyaman pada beberapa tombol maupun notifikasi sehingga kurang *user-friendly*. Tidak hanya masalah tampilan, masalah *usability* juga merupakan salah satu masalah yang banyak dikeluhkan oleh pengguna dimana alur untuk melakukan registrasi akun

agak sulit dan dinilai tidak efisien karena masih menggunakan SMS pulsa serta kurangnya fitur-fitur dalam melakukan transaksi membuat pengguna merasa dirugikan sehingga aplikasi ini kurang diminati oleh pengguna.

Aplikasi yang telah dikelola sejak tahun 2015 ini terakhir kali di-*update* pada tahun 2022 dengan versi pembaruan 2.0.4 tetapi belum menunjukkan perubahan signifikan untuk meningkatkan fungsi dan fitur dari aplikasi Sakuku terutama dari segi tampilan antarmukanya. Padahal, desain UI/UX sebuah aplikasi dapat mempengaruhi pandangan pengguna serta kepercayaan terhadap suatu *brand* dan mempengaruhi *brand awareness* (Short, 2020) sehingga perancangan ulang aplikasi Sakuku penting dilakukan agar masyarakat dapat percaya dalam menggunakan aplikasi Sakuku sebagai dompet digital dan Sakuku dapat mempertahankan kredibilitasnya sebagai produk dari BCA. Untuk membantu pengguna agar dapat menggunakan aplikasi Sakuku dengan mudah dan nyaman, pemilihan topik “Perancangan Ulang UI/UX Aplikasi E-Wallet Sakuku” diangkat guna meningkatkan tampilan antarmuka, *usability*, dan mengembangkan fitur mengatur keuangan dalam *e-wallet* dari aplikasi dengan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna dan memuaskan kebutuhan mereka.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, berikut merupakan masalah-masalah yang terdapat pada aplikasi Sakuku:

- a) Penggunaan palet warna pada elemen visual yang terdapat pada aplikasi yang membingungkan pengguna
- b) Elemen visual pada aplikasi yang kurang menunjukkan fungsi dan tujuan dari elemen tersebut serta hirarki visual yang belum menunjukkan fitur unik dari Sakuku seperti *split bill*

Sehingga, rumusan masalah pada topik “Perancangan Ulang UI/UX Aplikasi E-Wallet Sakuku” adalah:

- a) Bagaimana perancangan ulang desain UI/UX Aplikasi E-Wallet Sakuku?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian dilakukan untuk menyelesaikan perancangan ulang desain tampilan antarmuka, peningkatan *usability* dan *user experience*, serta meningkatkan dan memaksimalkan fungsi dari aplikasi. Target pengguna aplikasi Sakuku akan dibatasi berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah dengan batasan masalah sebagai berikut:

1. Demografis:

- a) Jenis Kelamin : Laki-laki dan Perempuan
- b) Usia : 17 – 30 tahun

Berdasarkan data yang didapatkan dari tim produk Sakuku, pengguna aplikasi Sakuku ialah yang berusia 17 hingga 30 tahun sebagai pengguna primer. Sebanyak 51% generasi z kini merupakan pengguna dompet digital (Perdana, 2022). Generasi z merupakan generasi dengan usia 8 – 23 tahun. Adanya fenomena inklusi keuangan dimana sebagian besar penduduk di Indonesia belum dapat menggunakan produk layanan keuangan seperti rekening bank dan sudah paham serta memiliki literasi keuangan mendorong penggunaan dompet digital terutama bagi mereka yang berusia 17 – 23 dan ingin melakukan transaksi non-tunai. Fera dalam artikel [Republika.co.id](https://republika.co.id) berjudul “Sakuku BCA Sasar Generasi Milenial” mengatakan bahwa target produk Sakuku ialah generasi milenial baik yang merupakan nasabah BCA maupun yang bukan nasabah BCA. Menurut Kecuk Suhariyanto dalam artikel “Ada 6 Generasi di Indonesia, Anda Termasuk yang Mana?” menyatakan bahwa usia 24

– 39 digolongkan sebagai generasi milenial sehingga batasan usia 24 – 30 ini diambil sebagai batasan untuk usia generasi milenial.

d) Tingkat Pendidikan: SMP – Perguruan Tinggi

c) Kelas Ekonomi : SES A – B

Pemilihan SES A – B dipilih berdasarkan hasil survei yang menyatakan bahwa pengguna aplikasi perbankan dan dompet digital merupakan masyarakat dengan kelas ekonomi menengah sebanyak 41% dan kelas ekonomi atas sebanyak 37% sedangkan sisanya ialah kelas ekonomi bawah sebanyak 22% (Populix, 2022). SES A – B merupakan masyarakat dengan pengeluaran rumah tangga sebesar Rp1,200,000 – Rp6,000,000. Kelas ekonomi menengah pertama mengeluarkan sebesar Rp1,200,000 – Rp3,200,000 per-bulannya. Kelas ekonomi menengah kedua mengeluarkan sebesar Rp3,200,000 – Rp6,000,000 perbulannya. Untuk kelas ekonomi atas mengeluarkan lebih dari Rp6,000,000 perbulannya. (The World Bank, 2019)

2. Geografis

a) Negara: Indonesia

b) Kota: Greater Jakarta/ Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi

Daerah Jakarta, Bandung, Yogyakarta, dan Surabaya merupakan daerah dengan pengguna internet serta jumlah generasi milenial terbanyak (Iswara dalam Lifepal, 2019), lingkup geografis kemudian dispesifikan lagi menjadi Greater Jakarta atau yang akrab disebut Jabodetabek. Berdasarkan survei mengenai preferensi konsumen terhadap aplikasi

perbankan dan dompet digital (Populix, 2022), area Greater Jakarta memiliki tingkat responden tertinggi sebanyak 43% dibanding area lain seperti Bandung, Surabaya, Semarang, dan Medan.

3. Psikografis

- a) Masyarakat yang memiliki gawai pintar dan sering menggunakan *e-wallet* atau dompet digital untuk melakukan transaksi.
- b) Masyarakat yang menyukai dan memanfaatkan adanya promo atau diskon.
- c) Masyarakat yang *shopaholic* dan menyukai kepraktisan tanpa perlu membawa uang *cash*.

1.4 Tujuan Tugas Akhir

Tujuan dari tugas akhir ini ialah:

- a) Merancang ulang desain UI/UX Aplikasi Sakuku dengan menggunakan metode *Design Thinking* untuk mengutamakan *usability* dan *accessibility* yang baik dan mudah dipahami oleh pengguna.

1.5 Manfaat Tugas Akhir

Manfaat dari perancangan karya tugas akhir ini berupa:

1) Bagi Penulis

- a) Sebagai syarat untuk memperoleh Sarjana Desain.
- b) Memperkaya dan memahami pengetahuan serta praktek terstruktur dalam mendesain UI/UX dari sebuah aplikasi.
- c) Memberikan masukan bagi pengembang aplikasi untuk pengembangan aplikasi lebih lanjut.

2) Bagi Masyarakat

- a) Memberikan informasi mengenai aplikasi Sakuku
- b) Meningkatkan kualitas tampilan UI/UX aplikasi Sakuku sehingga masyarakat dapat merasakan manfaat dari perancangan ulang desain aplikasi Sakuku.

3) Bagi Universitas

- a) Mengkontribusi bahasan mengenai perancangan ulang UI/UX aplikasi
- b) Menjadi sumber referensi bagi pihak-pihak yang berkepentingan di Universitas Multimedia Nusantara



UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA