

SURVEI *USER EXPERIENCE* DOMPET DIGITAL MENGGUNAKAN METODE KUESIONER

Ahmad Alfaishal Amrullah ¹⁾, Anisya ²⁾, Anna Syahrani ³⁾, Indra Warman ⁴⁾, Minarni ⁵⁾

^{1,2,3,4,5)} Institut Teknologi Padang

Email : ahmadalfaishala@gmail.com ¹⁾, anisya@itp.ac.id ²⁾, annasyahrani@itp.ac.id ³⁾, indrawmn@gmail.com ⁴⁾, minarni1706@gmail.com ⁵⁾

ABSTRAK

Dompot digital menjadi salah satu alternatif transaksi keuangan dalam era digital yang terus berkembang. Beragam manfaat, kemudahan, dan keefektifan dalam bertransaksi ditawarkan kepada penggunanya. Namun tidak semua pengguna memiliki pengalaman baik selama berinteraksi dengan teknologi tersebut. Oleh karena itu, dilakukan penelitian pengalaman pengguna dompet digital yang berfokus pada salah satu aspek dari konsep *design thinking*, yakni empati. Aspek empati digunakan untuk mengumpulkan informasi yang nantinya dibutuhkan pada fase selanjutnya dalam satu siklus *design thinking*. Metode penelitian yang digunakan adalah survei dalam bentuk kuesioner. Data survei yang terkumpul dianalisis dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif untuk mengidentifikasi jenis aplikasi dompet digital yang sering digunakan oleh pengguna, kepuasan pengguna terhadap tampilan antarmuka dompet digital, fitur yang sering digunakan, kendala yang ditemui selama pengguna berinteraksi dengan dompet digital, dan respon pengguna terhadap kendala tersebut. Hasil pengumpulan data survei terhadap 30 orang pengguna rutin dompet digital dari berbagai kalangan di sekitar penulis khususnya Sumatera Barat menunjukkan bahwa 86,7% pengguna mengalami kendala ketika menggunakan aplikasi dompet digital. Penelitian ini menunjukkan bahwa perlunya riset pengalaman pengguna (*user experience - UX*) dompet digital untuk memberikan solusi rekomendasi bagi pengembang dan desainer aplikasi tersebut sebagai upaya meningkatkan kebergunaan dari antarmuka, memperbaiki aspek-aspek yang menjadi kendala, dan mengoptimalkan fitur-fitur yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna.

Kata Kunci : *design thinking*, dompet digital, user experience, empati

ABSTRACT

Digital wallets are an alternative financial transaction in the ever-growing digital era. Various benefits, convenience and effectiveness in transactions are offered to its users. However, not all users have a good experience when interacting with this technology. Therefore, research on digital wallet user experience was conducted which focused on one aspect of the concept of design thinking, namely empathy. The empathy aspect is used to gather information that will be needed in the next phase in a design thinking cycle. The research method used was a survey in the form of a questionnaire. Survey data collected using a quantitative approach to identify the types of digital wallet applications that are frequently used by users, user satisfaction with the appearance of the digital wallet interface, frequently used features, problems encountered while users interact with digital wallets, and user responses to these obstacles. The results of a survey of 30 users who regularly use digital wallets from various groups around the author, especially West Sumatra, show that 86.7% of users experience problems when using digital wallet applications. This research shows that there is a need for digital wallet user experience (UX) research to provide recommended solutions for application developers and designers as an effort to increase the usability of the interface, improve problematic aspects, and optimize features that can enhance the user experience.

Keywords: design thinking, digital wallet, empathy, user experience, survey, ux research

1. PENDAHULUAN

Dompot digital yang menjadi suatu tren saat ini yang menawarkan manfaat, kemudahan dan keefektifan dalam transaksi pembayaran, pengguna akan lebih mudah membelanjakan uangnya sehingga akan mempengaruhi perilaku konsumtif pengguna (Kumala and Mutia, 2020). Namun tidak semua pengguna merasa efektif akan dompet digital tersebut, terutama pada bagian tampilan antarmuka serta kelengkapan fiturnya. Seperti tidak adanya autentifikasi lewat aplikasi dan PIN, yang membuat pengguna sedikit bingung karena tidak adanya konfirmasi pembayaran serta resiko lainnya. Selain itu, pada sisi tampilan biasanya konsumen mengkritik mengenai paket data yang *range*-nya kurang jelas, dan fitur pembayaran *e-wallet* seperti Go-Pay yang cenderung lebih sedikit (Kurniawan, 2019).

Kendala susah sinyal, *error* atau kesalahan sistem juga menjadi kendala yang banyak dialami oleh pengguna dompet digital. Kendala tersebut mendominasi kendala penggunaan dompet digital oleh 15 responden dari total 30 yang menyentuh persentase 46,9%. Hambatan ini bisa menurunkan tingkat kepuasan konsumen, sehingga kendala ini perlu diperbaiki oleh dompet digital (Bimo, 2021).

Penggunaan dompet digital terus meluas hingga ke berbagai kalangan dan peminat karena kemudahan dan beragam fitur yang tersedia (Haryuda, Asfi and Fahrudin, 2021). Dengan semakin banyaknya pengguna, kemungkinan kendala yang muncul dalam penggunaannya akan semakin beragam dan banyak pula. Maka dari itu, penulis melakukan kuesioner yang ditujukan kepada pengguna dompet digital. Dengan latar belakang, daerah dan rentang umur yang berbeda dengan harapan data yang didapatkan lebih lengkap.

Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi pengalaman yang dialami pengguna selama menggunakan dompet digital menggunakan metode *design thinking*. *Design thinking* adalah metode penyelesaian masalah yang berfokus pada pengguna. Tahapan yang ada dalam *design thinking* yaitu *empathize*, *define*,

ideate, *prototype*, dan *test* (Dewi, Utami and Pradnyandari, 2022). Riset berfokus pada salah satu aspek dari konsep *design thinking*, yakni *empathize* atau empati.

Tahap empati memiliki fokus untuk memahami manusia tentang pemikiran, keinginan, dan kebutuhannya. Tahap ini diperlukan karena masalah yang diselesaikan oleh peneliti adalah masalah pengguna, sehingga penting bagi peneliti untuk memahami pengguna (Purwitasari *et al.*, 2021). Aspek empati digunakan untuk mengumpulkan informasi yang nantinya dibutuhkan pada fase selanjutnya dalam satu siklus *design thinking*. Metode penelitian yang digunakan adalah survei dalam bentuk kuesioner. Sehingga didapatkanlah data terkait apa yang dirasakan pengguna mulai dari fitur favorit, kendala, hingga cara yang dilakukan untuk mengatasinya.

Data yang didapatkan tersebut diharapkan dapat menjadi acuan untuk memahami bagaimana penggunaan dompet digital yang umum digunakan masyarakat (Pamungkas, 2022). Disamping itu juga diharapkan dapat digunakan untuk pengolahan lainnya seperti acuan perancangan antarmuka dompet digital. Ataupun sebagai dasar merancang aplikasi yang nantinya dapat digunakan oleh pengguna.

2. METODE



Gambar 1. Skema alur penelitian

Metode yang penulis lakukan seperti yang ditunjukkan pada gambar 1. Penelitian ini diawali dengan pengumpulan data secara kuantitatif dan kualitatif (Purwitasari *et al.*, 2021). Terdiri dari beberapa pertanyaan terkait penggunaan dompet digital. Pengumpulan data tersebut dilakukan menggunakan metode kuesioner dengan harapan mendapatkan data yang dibutuhkan guna memahami pengalaman pengguna (Razi, Mutiaz and Setiawan, 2018).

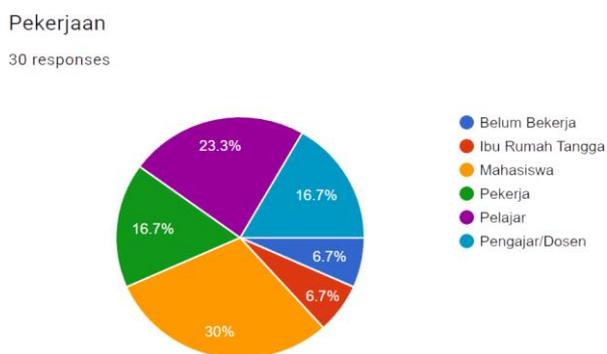
Kuesioner ditujukan kepada 30 orang responden terhadap dompet digital yang ada saat ini. Responden dipilih dengan latar belakang, daerah dan rentang umur yang beragam. Harapannya adalah data yang didapatkan menjadi lebih beragam dan valid serta dengan jangkauan yang luas.

Penelitian ini dilakukan secara *online* menggunakan salah satu *platform* kuesioner *online*. Kuesioner dikirimkan ke responden dengan kriteria beragam yang telah disebutkan sebelumnya. Pertanyaan pada kuesioner dibuat berdasarkan pada 3 poin utama yang dibutuhkan dalam melakukan riset *user experience* (Fauzi and Sukoco, 2019).

Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner yang terdiri dari beberapa pertanyaan disertai jawaban di masing-masing pertanyaan tersebut. Diberikan juga kolom yang menampung jawaban tambahan dari setiap responden. Menjadikan jawaban lebih fleksibel dan tidak terpaku pada jawaban tersedia.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kuesioner yang telah dilakukan menghasilkan data terkait penggunaan dompet digital terhadap 30 responden. Jenis-jenis pekerjaan dari responden yang terlibat disajikan pada grafik Gambar 2.



Gambar 2. Grafik kategori pekerjaan responden

Tanggapan responden memiliki jawaban yang berbeda dan beragam untuk setiap pertanyaannya. Kolom jawaban tambahan juga membuat responden lebih leluasa dalam menyampaikan pengalaman dompet digital.

Pertanyaan kuesioner tersebut mewakili 3 poin utama yang dibutuhkan dalam melakukan riset *user experience*.

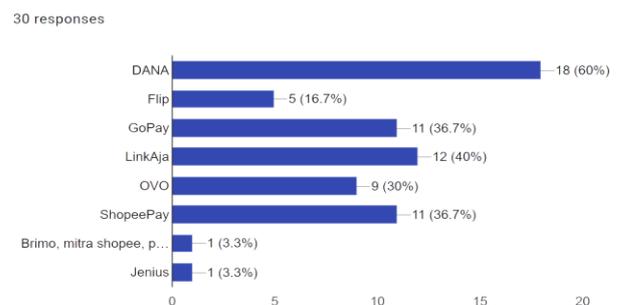
Tabel 1. Pertanyaan kuesioner

No.	Pertanyaan Kuesioner
1	Aplikasi dompet digital apa sajakah yang Anda gunakan?
2	Apakah Anda betah dengan melihat tampilan aplikasi dompet digital terkait?
3	Fitur apa yang paling sering Anda gunakan di dompet digital?
4	Apakah Anda sering terkendala selama menggunakan dompet digital?
5	Jika terkendala, apakah kendala penggunaan dompet digital terkait?
6	Apa tindakan Anda dalam melakukan penanganan terhadap kendala tersebut?

Kuesioner yang dilakukan dengan 6 buah pertanyaan menghasilkan data terkait penggunaan dompet digital. Mengacu kepada pengalaman pengguna selama menggunakan aplikasi dompet digital yang ada saat ini.

3.1. Aplikasi dompet digital apa sajakah yang Anda gunakan?

Aplikasi dompet digital apa sajakah yang Anda gunakan?



Gambar 3. Grafik dompet digital yang digunakan

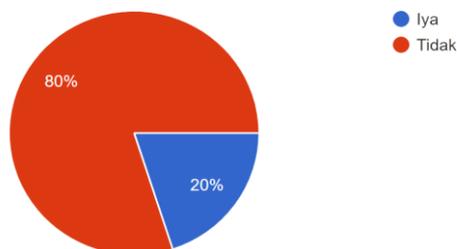
Dari gambar 3 menunjukkan bahwasanya DANA menjadi aplikasi paling banyak digunakan untuk dompet digital saat ini sebanyak 18 pengguna dari keseluruhan 30 pengguna. Aplikasi dompet digital LinkAja merupakan dompet digital terbanyak digunakan ke-2 dengan 12 pengguna. Dompet digital yang paling banyak digunakan

selanjutnya adalah GoPay dan ShoopePay yang memiliki pengguna sebanyak 11 orang.

3.2. Apakah Anda betah dengan melihat tampilan aplikasi dompet digital terkait?

Apakah Anda betah dengan melihat tampilan aplikasi dompet digital terkait?

30 responses



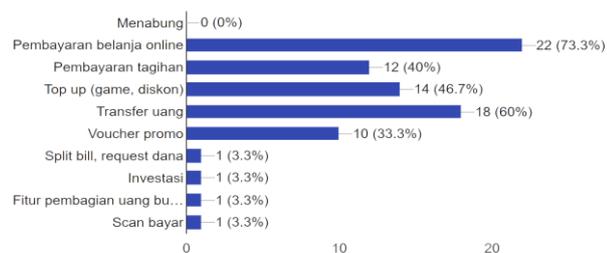
Gambar 4. Grafik kepuasan tampilan dompet digital

Berdasarkan survei diketahui bahwa lebih dari setengah responden merasa tidak betah dengan tampilan dompet digital yang ada saat ini. Memiliki 24 responden dari keseluruhan 30 responden.

3.3. Fitur apa yang paling sering Anda gunakan di dompet digital? (*Multiple choice*)

Fitur apa yang paling sering Anda gunakan di dompet digital?

30 responses



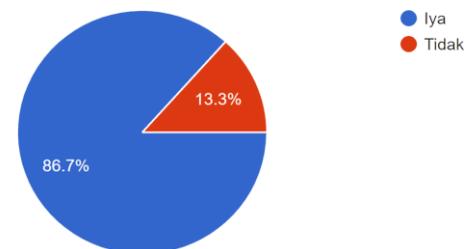
Gambar 5. Grafik fitur favorit dompet digital

Pembayaran belanja *online* menjadi fitur favorit dompet digital. Memiliki responden terbanyak dari fitur dompet digital lainnya dengan 22 responden.

3.4. Apakah Anda sering terkendala selama menggunakan dompet digital?

Apakah Anda sering terkendala selama menggunakan dompet digital?

30 responses



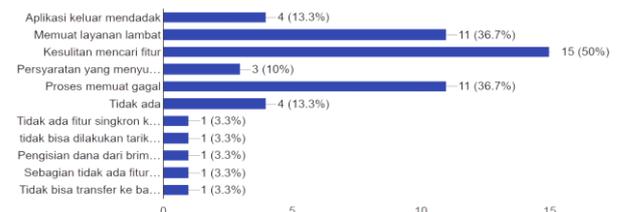
Gambar 6. Grafik terkendala dengan dompet digital

Kebanyakan pengguna merasa terkendala selama menggunakan dompet digital yang ada saat ini (Heny, 2017). Dari total keseluruhan 30 responden, hanya 4 responden yang menyatakan lancar dan tidak terkendala dalam penggunaan dompet digital. Selebihnya sebanyak 26 responden yang menyatakan terkendala ketika menggunakan dompet digital yang umum saat ini.

3.5. Jika terkendala, apakah kendala penggunaan dompet digital terkait? (*Multiple choice*)

Jika terkendala, apakah kendala penggunaan dompet digital terkait?

30 responses

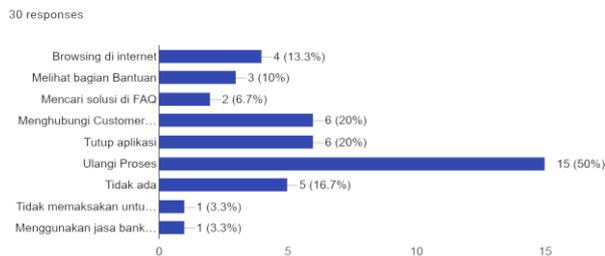


Gambar 7. Kendala dompet digital

Kendala terbanyak dialami pengguna adalah kesulitan mencari fitur dengan 15 responden yang terkendala. Kendala memuat layanan lambat dan kendala proses memuat gagal dengan 11 responden menjadi kendala yang paling banyak dialami pengguna berikutnya.

3.6. Apa tindakan Anda dalam melakukan penanganan terhadap kendala tersebut? (*Multiple choice*)

Apa tindakan Anda dalam melakukan penanganan terhadap kendala tersebut?



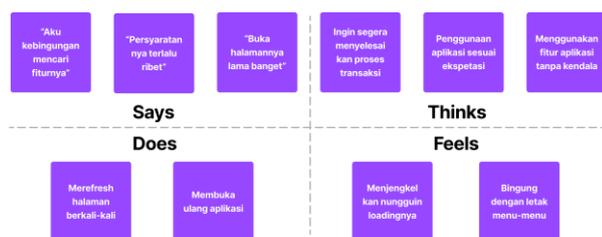
Gambar 8. Grafik penanganan kendala dompet digital

Jawaban responden terhadap tindakan penanganan kendala dompet digital kebanyakan dari pengguna mengulangi proses dengan 15 responden.

Data dari survei tersebut kemudian dikumpulkan dan diterjemahkan menjadi beberapa kategori dalam *empathy maps*. Sehingga membantu lebih mudah dalam memahami apa yang dirasakan pengguna selama menggunakan aplikasi.

Empathy maps terbagi menjadi 4 kuadran berisikan pengelompokkan data dari survei (Wijayanti, Az-Zahra and Wardhono, 2022). Sehingga data yang didapatkan disusun sesuai kategorinya yang terdiri dari :

1. *Says*, perkataan apa saja yang mewakili hasil didapatkan dari survei.
2. *Thinks*, mewakili apa yang dipikirkan pengguna selama penggunaan produk terkait.
3. *Does*, kegiatan yang dilakukan pengguna dalam menggunakan fitur maupun upaya mengatasi kendala yang terjadi.
4. *Feels*, perasaan serta tanggapan pengguna setelah menggunakan aplikasi terkait.



Gambar 9. Empathy Maps

4. PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif untuk mengidentifikasi pengalaman pengguna ketika berinteraksi dengan aplikasi dompet digital yang terdiri dari enam aspek, yakni (1) dompet digital apa saja yang pernah digunakan, (2) kepuasan tampilan aplikasinya, (3) fitur yang sering diakses pengguna, (4) apakah ada kendala selama berinteraksi dengan aplikasi dompet digital, (5) apa saja kendalanya, dan (3) respon pengguna ketika berhadapan dengan kendala tersebut. Identifikasi tersebut mengungkapkan bahwa 86,7% pengguna mengalami kendala ketika menggunakan aplikasi dompet digital. Kendala yang paling sering ditemui pengguna yaitu mencari fitur yang dibutuhkan. Pengguna akan mengulangi proses sebagai bentuk respon terhadap kendala tersebut. Meskipun demikian, pengguna merasa puas dengan keseluruhan tampilan dari aplikasi dompet digital yang pernah digunakannya. Identifikasi lainnya, diketahui bahwa fitur yang paling banyak diakses pengguna adalah pembayaran belanja online sebesar 73,3%.

4.2. Saran

Berdasarkan penelitian ini, disarankan bahwa perlu dilakukan perbandingan pengalaman pengguna dompet digital antara rentang usia atau pekerjaan. Hal ini dapat mengungkapkan perbedaan dalam preferensi, prioritas, dan kendala yang dihadapi oleh pengguna di berbagai konteks. Selanjutnya, disarankan juga pengembangan antarmuka dompet digital yang berkaitan dengan aspek kemudahan pengguna dalam memahami fitur yang tersedia, sehingga pengguna dapat langsung mengenal fitur-fitur yang sesuai dengan kebutuhan dan mengatasi faktor-faktor yang menyebabkan pengguna mengulangi proses atau keluar dari aplikasi.

5. DAFTAR PUSTAKA

Bimo, W.A. (2021) 'PENILAIAN PENGGUNAAN DOMPET DIGITAL SAAT PANDEMI Covid-19.', *Moneter:*

- Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 9(2), p. 37. Available at: <https://doi.org/10.32832/moneter.v9i2.5827>.
- Dewi, N.A.P., Utami, S. and Pradnyandari, K.A.D.R. (2022) 'FASHION FOR ALPHA GENERATION', *VISWA DESIGN: Journal of Design*, 1(1), pp. 32–41. Available at: <https://doi.org/10.59997/vide.v1i1.899>.
- Fauzi, A.H. and Sukoco, I. (2019) 'Konsep Design Thinking pada Lembaga Bimbingan Belajar Smartnesia Educa', *Organum: Jurnal Saintifik Manajemen dan Akuntansi*, 2(1), pp. 37–45. Available at: <https://doi.org/10.35138/organum.v2i1.50>.
- Haryuda, D., Asfi, M. and Fahrudin, R. (2021) 'Perancangan UI/UX Menggunakan Metode Design Thinking Berbasis Web Pada Laportea Company', *Jurnal Ilmiah Teknologi Infomasi Terapan*, 8(1), pp. 111–117. Available at: <https://doi.org/10.33197/jitter.vol8.iss1.2021.730>.
- Heny, D.N. (2017) 'PENERAPAN METODA PENGURUTAN QUICKSORT UNTUK MENGANALISA USER INTERFACE dan USER EXPERIENCE WEBSITE SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI ADISUTJIPTO YOGYAKARTA', *Conference SENATIK STT Adisutjipto Yogyakarta*, 3. Available at: <https://doi.org/10.28989/senatik.v3i0.125>.
- Kumala, I. and Mutia, I. (2020) 'PEMANFAATAN APLIKASI DOMPET DIGITAL TERHADAP TRANSAKSI RETAIL MAHASISWA'.
- Kurniawan, T. (2019) 'Rancang Bangun Aplikasi Pembayaran Cicilan Kredit Berbagai Toko Menggunakan Dompot Digital OVO', *Jurnal SITECH: Sistem Informasi dan Teknologi*, 2(1), pp. 95–102. Available at: <https://doi.org/10.24176/sitech.v2i1.3275>.
- Pamungkas, A.B. (2022) 'Aplikasi Pembayaran Dompot Digital Menggunakan Barcode QRIS Di SMK Karya Guna 1 Bekasi'.
- Purwitasari, R.W. *et al.* (2021) 'Perancangan UI/UX Webinar Booking Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Design Thinking', *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 8(6), p. 350. Available at: <https://doi.org/10.30865/jurikom.v8i6.3700>.
- Razi, A.A., Mutiaz, I.R. and Setiawan, P. (2018) 'PENERAPAN METODE DESIGN THINKING PADA MODEL PERANCANGAN UI/UX APLIKASI PENANGANAN LAPORAN KEHILANGAN DAN TEMUAN BARANG TERCECER', *Desain Komunikasi Visual, Manajemen Desain dan Periklanan (Demandia)*, 3(02), p. 219. Available at: <https://doi.org/10.25124/demandia.v3i0.21549>.
- Wijayanti, M.D., Az-Zahra, H.M. and Wardhono, W.S. (2022) 'Perancangan Tampilan Antarmuka Pengguna Aplikasi Web Praktik Kerja Industri (Prakerin) menggunakan Metode Design Thinking. (Studi Kasus: SMKN 2 Singosari)'.