

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era digital modern saat ini, kemajuan teknologi dalam perekonomian nasional ditingkatkan untuk mencapai kesejahteraan rakyat demi mewujudkan kehidupan perekonomian yang lebih baik[1]. Salah satu kemajuan dalam bidang keuangan saat ini adanya adaptasi Tekfin (Financial Technology). Tekfin dapat mendatangkan proses transaksi keuangan yang lebih praktis dan aman[2]. Salah satu contoh platform jasa keuangan yang ditawarkan oleh pelaku usaha fintech adalah pinjaman online[1]. Namun, platform pinjaman online tidak cuma ditentukan untuk ketersediaan layanan atau produknya, tetapi juga kualitas dari user interface dan user experience yang disediakan kepada pengguna. User interface dan userexperience merupakan salah satu komponen penting dalam sebuah perangkat lunak. Namun, antarmuka yang tidak tepat dapat menyebabkan pengguna dengan mudah meninggalkan perangkat lunak yang sudah di bangun[2]. User interface (UI) adalah saat sistem dan pengguna dapat saling berinteraksi satu dengan lainnya melalui perintah seperti halnya menggunakan konten dan memasukkan data. Sedangkan user experience (UX) sebagai pengalaman pengguna yang terkait dengan reaksi, persepsi, perilaku, emosi, dan pikiran pengguna saat menggunakan system[3].

Fintech yang marak digunakan masyarakat adalah peer to peer lending atau pinjaman online. Pinjaman online disebut Layanan Jasa Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi adalah penyelenggaraan layanan jasa keuangan untuk mempertemukan pemberi pinjaman dengan penerima pinjaman dalam rangka melakukan perjanjian melalui sistem elektronik dengan menggunakan jaringan internet[4].Pinjaman online dengan total penyaluran pinjaman terbesar nasional Agustus 2023 meliputi SPinjam Shopee, EasyCash, AdaKami, dan lain-lainnya. Aplikasi SPinjam dari PT Lentera Dana Nusantara jadi pinjaman online dengan kredit terbesar pada periode tersebut dengan nilai Rp 4,43 triliun. Setara 21,59% dari seluruh total penyaluran pinjaman online. Urutan kedua aplikasi EasyCash di

bawah PT Indonesia Fintopia Teknologi dengan total penyaluran Rp 1,7 triliun. Ketiga, AdaKami dari PT Pembiayaan Digital Indonesia yang telah memberikan pinjaman kepada krediturnya sebesar Rp 1,31 triliun. Merujuk perhitungan Indeks Herfindahl-Hirschman (HHI), industri pinjaman online dalam negeri memiliki skor 742,15. "Hal ini mengindikasikan bahwa tidak terdapat penyelenggara LPBBTI yang mendominasi pasar sehingga terdapat indikasi adanya persaingan yang tinggi di industri LPBBTI", tulis OJK dalam laporannya menurut data insight dari riset yang dilakukan oleh iPrice[5]. Penelitian yang akan dilakukan penulis yaitu melakukan evaluasi terhadap desain user experience dan user interface website EasyCash dikarenakan pengguna pinjaman online jumlah tertinggi kedua pada tahun 2023 adalah website EasyCash.

Mengevaluasi user experience dan user interface pada platform pinjaman online khususnya website EasyCash. Dalam hal ini, memerlukan metode-metode yang dapat mengetahui kondisi saat ini. Pada penelitian ini menggunakan metode *Heuristics Evaluation*, yang merupakan teknik pengujian *usability* untuk perangkat lunak komputer yang membantu mengidentifikasi masalah pada desain antarmuka[6]. Tujuan evaluasi heuristik ini adalah memperbaiki rancangan secara efektif. Evaluasi dilakukan dengan menilai kinerja rancangan dengan melihat kesesuaian kriteria setiap tingkat. Jika ada kesalahan maka rancangan dapat ditinjau ulang agar dapat direvisi sebelum implementasi. Evaluasi heuristik sangat baik digunakan sebagai teknik evaluasi desain karena lebih mudah untuk menemukan masalah *usability* yang muncul[7]. menurut Nielsen's Heuristics memiliki 10 aspek *usability* yang menjadi parameter apakah pengguna melakukan hubungan yang baik atau tidak terhadap antarmuka website tersebut. Maka dalam hal ini mempermudah proses evaluasi serta dapat menjaga pengguna agar tetap senang dan tidak beralih ke website lain saat menggunakan website EasyCash, maka ketika melakukan evaluasi ini penulis membutuhkan tiga sampai lima evaluator ahli untuk dijadikan responden menurut analisis lewis[8]. Alasan penulis memakai metode ini dikarenakan pertumbuhan pengguna yang sangat meningkat pesat, secara khusus di Indonesia. Pengguna internet di Indonesia telah mencapai 213 juta orang per Januari 2023. Jumlah ini setara 77% dari total populasi Indonesia yang sebanyak 276,4 juta pada

awal tahun ini[9]. Heuristik merupakan metode pendekatan sistematis yang digunakan untuk mengevaluasi user interface dan user experience dari suatu platform. Dengan menggunakan aturan yang ditetapkan, evaluasi heuristik dapat mengidentifikasi masalah potensial dalam desain user interface dan user experience, memberikan wawasan yang berharga bagi pengembang untuk melakukan perbaikan.

Menurut latar belakang masalah tersebut penulis memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul "Evaluasi user experience dan user interface platform pinjaman online menggunakan metode heuristik".

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang diatas penulis dapat menyimpulkan pokok permasalahan yang akan dibahas yaitu bagaimana hasil evaluasi user experience dan user interface platform pinjaman online di website EasyCash dengan metode heuristik.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka pembatasan masalah akan dibatasi oleh:

1. Studi kasus yang akan menjadi objek dalam penelitian adalah antarmuka website EasyCash.
2. Menggunakan metode heuristik dalam mengevaluasi user experience dan user interface website EasyCash.
3. Metode heuristik dalam penelitian ini menggunakan 10 aspek parameter dari teori Nielsen's Heuristics
4. Evaluasi user experience dan user interface website EasyCash dilakukan dengan memberikan kuisioner kepada responden ahli yang berjumlah 3 sampai 5 orang.

1.4 Maksud Dan Tujuan Penelitian

Maksud dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai salah satu persyaratan dalam mencapai gelar sarjana pada program studiSI Informatika di Universitas Amikom Yogyakarta.
2. Mengevaluasi user experience dan user interface platform pinjaman online dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan menciptakan pengalaman yang memuaskan.
3. Meningkatkan kualitas dan relevansi platform pinjaman online dalam konteks pengalaman pengguna, sehingga dapat memberikan layanan yang lebih baik dan lebih memuaskan bagi pengguna.

Tujuan penelitian ini adalah:

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk hasil evaluasi user experience dan user interface menggunakan metode heuristik pada website EasyCash sesuai kebutuhan pengguna menggunakan aturan Nielsen's Heuristics.

1.5 Mamfaat Penelitian

Mamfaat yang didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis
 - a. Memperoleh pengetahuan tentang prinsip-prinsip desain user experience dan user interface, metode heuristik, dan praktik terbaik dalam evaluasi pengalaman pengguna.
 - b. Memberikan kontribusi baru terhadap pengetahuan bidang user experience dan user interface, terutama dalam platform pinjaman online.
 - c. Mengembangkan kemampuan analisis kritis, evaluasi bukti, dan pengembangan Keputusan yang baik.

2. Fintech

Evaluasi user experience dan user interface platform pinjaman online pada website EasyCash dapat memberikan mamfaat yang signifikan bagi fintech, membantu meningkatkan kualitas layanan, retensi pengguna, dan memperoleh keunggulan kompetitif pasar.

1.6 Metode Penelitian

Metode yang digunakan penulisan dalam melakukan penelitian yang dapat digunakan untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi yaitu:

1.6.1 Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan penulisan dalam melakukan penelitian yang dapat digunakan untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi yaitu:

1. Metode Studi Pustaka

Pada tahap ini melakukan metode pengumpulan data dari sebagai sumber seperti buku, jurnal, artikel, dan berbagai referensi dari perpustakaan maupun internet yang masih berkaitan dengan penyusunan skripsi ini.

2. Metode Observasi

Pada tahap ini melakukan observasi user interface pada halaman antarmuka pada website EasyCash. Observasi yang dilakukan dengan cara mengunjungi alamat website dari EasyCash dengan tujuan untuk mendapatkan informasi tentang halaman EasyCash.

3. Metode Kuisloner

pada tahap ini data berisi jawaban yang diperoleh dari responden dengan cara pengumpulan data kuisloner. Responden yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pengguna ahli pada website EasyCash.

1.6.2 Metode Analisis

Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif dapat memberikan pendapat

yang berharga tentang kinerja dan respon pengguna yang bertujuan untuk memperoleh persentase hasil dari kuisioner yang di analisis secara deskriptif.

1.7 Sistematika Penulisan

Secara umum sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan skripsi terdiri dari lima bab yaitu Pendahuluan, Landasan Teori, Metode Penelitian, Pembahasan, dan Kesimpulan.

1.7.1 BAB I Pendahuluan

Pada bab ini membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, Batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

1.7.2 BAB II Landasan Teori

Pada bab ini membahas mengenai tinjauan Pustaka dan teori-teori yang berkaitan dengan skripsi untuk membantu proses penelitian. Teori yang akan diangkat yaitu membahas tentang evaluasi user experience dan user interface EasyCash menggunakan metode heuristik.

1.7.3 BAB III Metode Penelitian

Pada bab ini membahas mengenai metodologi penelitian yang digunakan penulis, menguraikan hasil dan analisa dari metode heuristik meliputi 10 aspek menurut Nielsen's Heuristics.

1.7.4 BAB VI Pembahasan

Pada bab ini menjelaskan serta menguraikan tentang hasil kuisioner analisis yang diperoleh dari responden.

1.7.5 BAB V Kesimpulan

Pada bab ini merupakan bagian terakhir dari penulisan skripsi, yang membahas mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penyusunan laporan penelitian yang telah disusun.