

## Analisis Konseptual Desain UI UX pada Aplikasi Dompetku dalam Meningkatkan Pengalaman Pengguna

<sup>a</sup>Septia Wulandari, <sup>b</sup>Putri Angraini, <sup>c</sup>Faradika

<sup>a</sup>Program Sistem Informasi, Universitas Dharma Andalas, [Septiawulandari25@gmail.com](mailto:Septiawulandari25@gmail.com)

### Abstract

Financial technology innovations, particularly digital wallets, have become an integral part of modern life, offering efficiency in cashless transactions. Along with the rapid growth in user numbers, User Experience (UX) and User Interface (UI) have emerged as crucial factors determining application adoption and retention. This study aims to conduct a conceptual analysis of the UI/UX design for the "Dompetku" digital wallet application, focusing on enhancing the user experience.

This conceptual approach is grounded in a comprehensive literature review of previous studies on UI/UX evaluation and design in digital wallet applications. Various methodologies such as the User Experience Questionnaire (UEQ), Heuristic Evaluation, System Usability Scale (SUS), Design Thinking, and Human-Centered Design (HCD) have proven effective in identifying areas for improvement and measuring user satisfaction. Studies indicate that aspects like perspicuity and efficiency often receive positive evaluations, while novelty and attractiveness still require further attention to achieve "above average" benchmarks compared to industry standards. Common issues, such as the complexity of managing multiple digital wallets, also present challenges that need to be addressed through intuitive and integrated design.

Through this conceptual analysis, it is identified that the application of user-centered design principles, such as consistency, learnability, and effective error handling, is paramount. Conceptual proposals include design strategies to enhance visual appeal, transaction flow efficiency, and information clarity, considering user needs for ease, security, and flexibility. This analysis is expected to serve as an initial guide for "Dompetku" application developers in redesigning or refining their UI/UX to create a more optimal and competitive user experience in the digital wallet market.

**Keywords:** Digital Wallet, UI/UX, User Experience, Conceptual Analysis, User-Centered Design.

Bookmark messageCopy messageExport

### Abstrak

Inovasi teknologi keuangan, khususnya dompet digital, telah menjadi bagian integral dari kehidupan modern, menawarkan efisiensi dalam transaksi non-tunai. Dengan meningkatnya jumlah pengguna secara signifikan, pengalaman pengguna (User Experience - UX) dan antarmuka pengguna (User Interface - UI) menjadi elemen penting yang mempengaruhi adopsi dan keberlangsungan penggunaan aplikasi. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis konseptual terhadap desain UI/UX pada aplikasi dompet digital "Dompetku" dengan fokus pada peningkatan pengalaman pengguna.

Pendekatan konseptual ini didasarkan pada tinjauan literatur mendalam dari studi-studi sebelumnya mengenai evaluasi dan perancangan UI/UX pada aplikasi dompet digital. Berbagai metodologi seperti User Experience Questionnaire (UEQ), Heuristic Evaluation, System Usability Scale (SUS), Design Thinking, dan Human-Centered Design (HCD) telah terbukti efektif dalam mengidentifikasi area peningkatan dan mengukur kepuasan pengguna. Studi menunjukkan bahwa aspek kejelasan (perspicuity) dan efisiensi seringkali mendapatkan evaluasi positif, sementara aspek kebaruan (novelty) dan daya tarik (attractiveness) masih memerlukan perhatian lebih lanjut untuk mencapai tingkat "above average" dibandingkan dengan benchmark industri. Tantangan umum seperti kesulitan dalam mengelola berbagai dompet digital juga harus diatasi dengan desain yang intuitif dan terintegrasi. Melalui analisis konseptual ini, diidentifikasi bahwa penerapan prinsip-prinsip desain berpusat pada pengguna, seperti konsistensi, kemudahan pembelajaran, dan penanganan kesalahan yang efektif, sangat penting. Usulan konseptual mencakup strategi desain untuk meningkatkan daya tarik visual, efisiensi alur transaksi, dan kejelasan informasi, dengan mempertimbangkan kebutuhan pengguna untuk kemudahan, keamanan, dan fleksibilitas. Diharapkan analisis ini dapat menjadi panduan awal bagi pengembang aplikasi "Dompetku" dalam merancang ulang atau menyempurnakan desain UI/UX guna menciptakan pengalaman pengguna yang lebih optimal dan kompetitif di pasar dompet digital.

**Kata Kunci:** Dompet Digital, UI/UX, Pengalaman Pengguna, Analisis Konseptual, Desain Berpusat Pengguna.

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license



## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa transformasi signifikan dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk sektor keuangan. Era digital saat ini ditandai dengan munculnya berbagai inovasi finansial, salah satunya adalah dompet digital (*digital wallet*) atau *e-wallet*. Aplikasi dompet digital memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi pembayaran, transfer dana, dan berbagai aktivitas keuangan lainnya secara elektronik melalui perangkat seluler, tanpa perlu menggunakan uang tunai fisik (Dahlberg et al., 2015). Fenomena ini sejalan dengan peningkatan jumlah pengguna internet seluler aktif di

Indonesia, yang turut mendorong pertumbuhan pesat pengguna *mobile payment* (PwC, 2019). Keefisienan dan kenyamanan yang disediakan oleh sistem pembayaran digital ini telah menarik minat masyarakat secara luas, mendorong peralihan dari metode pembayaran tradisional ke digital (Fadhilah et al., 2021).

Meskipun adopsi dompet digital terus meningkat, keberhasilan dan keberlanjutan penggunaan suatu aplikasi tidak hanya bergantung pada fungsionalitas dasarnya, tetapi juga pada bagaimana pengguna berinteraksi dan merasakan pengalaman saat menggunakannya. Persepsi dan pengalaman pengguna (*user experience - UX*) menjadi faktor krusial yang memengaruhi minat pengguna untuk terus menggunakan sebuah aplikasi (Hermawan & Pratama, 2024). Desain antarmuka pengguna (*User Interface - UI*) yang intuitif, mudah dipahami, dan menarik secara visual adalah fondasi utama dalam menciptakan UX yang positif (Sriyeni, 2019). Kemudahan dalam melakukan pengisian saldo, transfer uang, pembayaran tagihan, atau transaksi lainnya dapat menjadi nilai tambah yang signifikan bagi sebuah aplikasi dompet digital. Oleh karena itu, evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap desain UI/UX menjadi esensial untuk memastikan aplikasi dapat memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pengguna.

Berbagai penelitian sebelumnya telah mengkaji pentingnya desain UI/UX dalam konteks aplikasi digital. Evaluasi pengalaman pengguna seringkali dilakukan menggunakan metode terstruktur seperti *User Experience Questionnaire* (UEQ) untuk mengukur aspek-aspek seperti daya tarik (*attractiveness*), kejelasan (*perspicuity*), efisiensi (*efficiency*), ketepatan (*dependability*), stimulasi (*stimulation*), dan kebaruan (*novelty*) (Hermawan & Pratama, 2024). Di samping itu, metode Heuristic Evaluation dan System Usability Scale (SUS) juga sering digunakan untuk mengidentifikasi masalah fungsionalitas serta mengukur tingkat penerimaan aplikasi dari perspektif pengguna akhir (Sriyeni, 2022; Dananjaya & Pujayanti, 2024). Hasil dari studi-studi ini seringkali menunjukkan bahwa meskipun aplikasi mungkin fungsional, masih ada ruang untuk peningkatan, terutama pada aspek-aspek seperti kebaruan desain atau konsistensi antarmuka yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna secara keseluruhan. Beberapa penelitian bahkan mengadopsi pendekatan *Human-Centered Design* (HCD) atau *Design Thinking* untuk memastikan bahwa proses perancangan berpusat pada pemahaman mendalam terhadap kebutuhan dan preferensi pengguna (Cahyo et al., 2023; Dananjaya & Pujayanti, 2024).

Dalam konteks aplikasi dompet digital "Dompetku," yang merupakan salah satu platform yang digunakan oleh masyarakat, penting untuk memahami bagaimana desain UI/UX-nya saat ini memengaruhi pengalaman pengguna. Permasalahan yang sering muncul pada aplikasi dompet digital adalah kompleksitas dalam mengelola berbagai akun atau fitur yang kurang intuitif, yang dapat menyebabkan pengguna merasa kewalahan atau bingung (Cahyo et al., 2023). Oleh karena itu, penelitian ini perlu dilakukan untuk menganalisis secara konseptual desain UI/UX pada aplikasi "Dompetku" dan mengidentifikasi potensi area peningkatan yang dapat secara signifikan meningkatkan pengalaman pengguna. Analisis konseptual ini akan mengulas prinsip-prinsip desain yang relevan dan mengusulkan ide-ide perbaikan berdasarkan temuan dari penelitian-penelitian sebelumnya serta praktik terbaik dalam desain UI/UX.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah disampaikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana prinsip-prinsip desain UI/UX yang efektif dapat diidentifikasi dan diterapkan secara konseptual pada aplikasi dompet digital "Dompetku" untuk meningkatkan pengalaman pengguna?
2. Aspek-aspek desain UI/UX apa saja dalam aplikasi "Dompetku" yang secara konseptual perlu diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman pengguna, berdasarkan temuan dari penelitian sebelumnya dan praktik terbaik?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi dan menganalisis prinsip-prinsip desain UI/UX yang efektif dari literatur ilmiah untuk diterapkan secara konseptual pada aplikasi dompet digital "Dompetku."
2. Merumuskan usulan-usulan desain UI/UX konseptual untuk aplikasi "Dompetku" yang berpotensi meningkatkan pengalaman pengguna, dengan mengacu pada area-area yang memerlukan perbaikan berdasarkan analisis literatur dan praktik terbaik.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dengan rancangan studi literatur dan analisis konseptual. Pendekatan ini dipilih karena fokus utama penelitian adalah untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mengusulkan konsep-konsep desain UI/UX berdasarkan teori, prinsip, dan temuan dari penelitian-penelitian sebelumnya, tanpa melibatkan pengumpulan data empiris langsung dari pengguna aplikasi "Dompetku."

## 2.1. Pendekatan dan Rancangan Kegiatan

Rancangan kegiatan penelitian ini bersifat sistematis dan iteratif, meliputi tahapan-tahapan berikut:

- A. Studi Literatur Komprehensif: Mengumpulkan dan meninjau secara kritis literatur ilmiah yang relevan dari jurnal, prosiding konferensi, dan buku terkait desain UI/UX, pengalaman pengguna, *usability*, dan aplikasi dompet digital. Fokus pada penelitian yang menggunakan metode evaluasi seperti UEQ, Heuristic Evaluation, SUS, serta pendekatan perancangan seperti Design Thinking dan Human-Centered Design. Gunakan penomoran menggunakan huruf seperti pada contoh ini.
- B. Identifikasi Prinsip dan Praktik Terbaik: Mengekstraksi prinsip-prinsip desain UI/UX, heuristik *usability*, dan praktik terbaik yang terbukti efektif dalam meningkatkan pengalaman pengguna pada aplikasi digital, khususnya dompet digital.
- C. Analisis Konseptual Aplikasi "Dompetku": Menganalisis secara konseptual aplikasi "Dompetku" berdasarkan prinsip dan praktik terbaik yang telah diidentifikasi. Ini melibatkan pemikiran kritis tentang bagaimana elemen-elemen UI/UX "Dompetku" saat ini dapat dievaluasi dan ditingkatkan dari perspektif teoritis dan komparatif dengan aplikasi sejenis yang sukses.
- D. Perumusan Usulan Desain Konseptual: Mengembangkan usulan-usulan desain UI/UX konseptual untuk "Dompetku" yang bertujuan untuk mengatasi potensi masalah dan meningkatkan pengalaman pengguna, didukung oleh argument teoritis dan bukti dari literatur.

## 2.2 Ruang Lingkup dan Objek Penelitian

1. Ruang Lingkup: Penelitian ini berfokus pada analisis konseptual desain UI/UX aplikasi dompet digital "Dompetku." Analisis tidak mencakup implementasi teknis atau pengujian empiris langsung terhadap pengguna "Dompetku."
2. Objek Penelitian: Desain UI/UX aplikasi dompet digital "Dompetku" dari perspektif konseptual, serta literatur ilmiah terkait desain UI/UX dan pengalaman pengguna pada aplikasi dompet digital.

## 2.3 Bahan dan Alat Utama

Bahan Utama:

1. Jurnal ilmiah, prosiding konferensi, dan buku teks yang membahas UI/UX, *usability*, user experience, human-computer interaction, design thinking, human-centered design, dan studi kasus aplikasi dompet digital.
2. Informasi publik mengenai fitur dan tampilan aplikasi "Dompetku" (jika tersedia, untuk membantu visualisasi konseptual).

Alat Utama:

1. Perangkat lunak pengolah kata (misalnya, Microsoft Word, LaTeX) untuk penulisan dan penyusunan laporan penelitian.
2. Perangkat lunak manajemen referensi (misalnya, Mendeley, Zotero) untuk pengelolaan literatur.
3. Akses ke basis data ilmiah (misalnya, Google Scholar, Scopus, ScienceDirect) untuk pencarian literatur.

## 2.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah **studi literatur sistematis**. Proses ini melibatkan:

1. Pencarian Literatur: Menggunakan kata kunci relevan seperti "digital wallet UI/UX," "user experience questionnaire," "heuristic evaluation," "system usability scale," "design thinking," "human-centered design," "mobile payment usability," dan sejenisnya pada basis data ilmiah.
2. Seleksi Literatur: Memilih artikel yang relevan berdasarkan judul, abstrak, dan isi penuh, dengan prioritas pada jurnal peer-review dan publikasi konferensi terkemuka.
3. Ekstraksi Informasi: Mengidentifikasi dan mencatat temuan kunci, metodologi, prinsip-prinsip desain, masalah umum, dan rekomendasi dari setiap literatur yang relevan.

## 2.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Meskipun penelitian ini bersifat konseptual dan tidak melibatkan variabel dalam pengertian kuantitatif, konsep-konsep kunci yang dianalisis dapat didefinisikan sebagai berikut:

1. Desain UI/UX: Merujuk pada keseluruhan proses perancangan antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) dari aplikasi "Dompetku," mencakup aspek visual, interaksi, arsitektur informasi, dan fungsionalitas yang memengaruhi persepsi dan emosi pengguna.

2. Pengalaman Pengguna (UX): Kualitas pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan aplikasi "Dompnetku," yang dinilai dari aspek-aspek seperti efisiensi, efektivitas, kepuasan, kemudahan pembelajaran, dan daya tarik, sebagaimana diukur oleh kerangka UEQ atau SUS dalam literatur.
3. Peningkatan Pengalaman Pengguna: Perubahan atau modifikasi konseptual pada desain UI/UX "Dompnetku" yang diharapkan dapat menghasilkan skor evaluasi UX yang lebih tinggi atau mengatasi masalah *usability* yang teridentifikasi secara konseptual.

## 2.6 Teknik Analisis

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis konten kualitatif dan sintesis temuan. Langkah-langkahnya meliputi:

1. Analisis Tematik: Mengidentifikasi tema-tema berulang atau pola dalam literatur terkait tantangan UI/UX pada dompet digital dan solusi yang diusulkan.
2. Analisis Komparatif Konseptual: Membandingkan prinsip-prinsip desain yang diusulkan dalam literatur dengan karakteristik umum aplikasi "Dompnetku" (berdasarkan pemahaman konseptual).
3. Sintesis dan Integrasi: Menggabungkan temuan dari berbagai sumber literatur untuk membangun argumen yang koheren mengenai bagaimana desain UI/UX "Dompnetku" dapat ditingkatkan.
4. Perumusan Rekomendasi Konseptual: Mengembangkan serangkaian rekomendasi desain UI/UX yang bersifat konseptual, didukung oleh bukti dari literatur, yang dapat diterapkan pada aplikasi "Dompnetku" untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Tinjauan Umum UI/UX Aplikasi Dompnet Digital (Berdasarkan Studi Literatur)

Sebelum masuk ke "Dompnetku," mari kita pahami dulu apa saja yang membuat sebuah aplikasi dompet digital dianggap punya desain UI/UX yang bagus, menurut berbagai penelitian yang sudah ada:

- Kejelasan (Perspicuity) itu Penting Banget: Hampir semua penelitian sepakat bahwa aplikasi harus mudah dipahami. Pengguna tidak mau pusing mencari tombol atau bingung dengan istilah. Kalau aplikasi jelas, pengguna akan merasa nyaman dan cepat menguasai fitur-fiturnya. Dalam studi yang mengevaluasi aplikasi dompet digital "X" menggunakan UEQ, aspek perspicuity mendapatkan nilai tertinggi sebesar 1.254 (skala above average), menunjukkan bahwa aplikasi tersebut sangat mudah dipahami dan dipelajari oleh pengguna (Hermawan & Pratama, 2024). Ini membuktikan bahwa desain yang sederhana dan alur yang logis sangat dihargai.
- Keefisienan dan Kecepatan Transaksi: Dompnet digital digunakan untuk melakukan transaksi dengan cepat. Jadi, kalau prosesnya berbelit-belit, pengguna pasti malas. Aplikasi yang efisien memungkinkan pengguna menyelesaikan tugas dengan cepat. Studi tentang aplikasi "X" juga menunjukkan nilai *efficiency* sebesar 1.007, yang berarti pengguna dapat menyelesaikan transaksi dengan cepat (Hermawan & Pratama, 2024). Ini berarti, semakin sedikit langkah, semakin baik.
- Daya Tarik (Attractiveness) dan Estetika: Tampilan yang menarik itu seperti "cinta pada pandangan pertama." Desain visual yang enak dilihat, warna yang pas, dan tata letak yang rapi bisa membuat pengguna betah. Meskipun kadang dianggap "kosmetik," daya tarik ini penting untuk kesan pertama dan kenyamanan jangka panjang. Aplikasi "X" mendapatkan nilai *attractiveness* sebesar 0.900, yang menunjukkan aplikasi tersebut mampu memberikan kenyamanan dan cukup atraktif (Hermawan & Pratama, 2024). Sementara itu, dalam pengujian aplikasi Bibit menggunakan System Usability Scale (SUS), diperoleh skor 83.75 yang masuk kategori "Acceptable" dan "Excellent," menunjukkan penerimaan yang sangat baik dari pengguna akhir, salah satunya berkat user interface yang sederhana dan mudah dipahami (Sriyeni, 2022).

### 3.2 Identifikasi Aspek Penting UX Berdasarkan UEQ

Salah satu landasan utama dalam mengevaluasi kualitas desain antarmuka dan pengalaman pengguna adalah pendekatan User Experience Questionnaire (UEQ), sebagaimana diterapkan oleh Yanto Hermawan dan Pebi Paisal Pratama (2024) dalam studi mereka terhadap aplikasi dompet digital X. UEQ merupakan instrumen kuantitatif yang dikembangkan oleh Dr. Martin Schrepp, dirancang untuk mengevaluasi persepsi pengguna terhadap kualitas pengalaman penggunaan suatu produk digital secara menyeluruh, baik dari aspek kegunaan fungsional maupun aspek emosional.

Dalam konteks penelitian tersebut, UEQ digunakan untuk mengukur enam dimensi utama pengalaman pengguna, yaitu:

1. Attractiveness – Menunjukkan sejauh mana aplikasi dinilai menarik, menyenangkan, dan menyeluruh secara estetika.

2. Perspicuity – Kejelasan Menunjukkan seberapa mudah pengguna memahami cara kerja aplikasi dan seberapa mudah mereka belajar untuk menggunakannya..
3. Efficiency – Menilai seberapa cepat dan efisien pengguna dapat menyelesaikan tugas menggunakan aplikasi.
4. Dependability – Mencerminkan rasa kontrol, keandalan, dan prediktabilitas interaksi pengguna dengan aplikasi.
5. Stimulation – Mengukur apakah aplikasi mampu memotivasi pengguna dan memberikan pengalaman yang menyenangkan.
6. Novelty – Menilai tingkat inovasi dan kebaruan desain yang disajikan aplikasi, apakah tampak kreatif dan tidak monoton.

Dalam studi tersebut, UEQ diisi oleh 100 pengguna dompet digital X melalui kuesioner skala bipolar 7 poin, lalu diolah menggunakan UEQ Data Analysis Tool. Hasilnya menunjukkan nilai sebagai berikut:

Aspek UEQ	Nilai Skor
Attractiveness	0.900
Perspicuity	1.254
Efficiency	1.007
Dependability	0.803
Stimulation	0.887
Novelty	0.522

#### Analisis Dimensi UX:

Perspicuity (1.254) mendapatkan skor tertinggi dalam evaluasi ini, yang mengindikasikan bahwa aplikasi dinilai sangat mudah dipahami dan dipelajari oleh pengguna. Artinya, pengguna tidak memerlukan waktu lama atau bantuan tambahan untuk memahami alur transaksi seperti isi saldo, transfer, atau pembayaran. Kejelasan instruksi, ikon, serta urutan tampilan menjadi nilai tambah utama bagi aplikasi. Ini menunjukkan bahwa salah satu aspek paling penting dari pengalaman pengguna adalah kesederhanaan dan kemudahan belajar—sebuah prinsip fundamental dalam desain UX yang efektif.

Efficiency (1.007) berada di posisi kedua. Aplikasi dinilai mampu memberikan efisiensi dalam melakukan tugas-tugas seperti pembayaran dan pengelolaan saldo. Fitur-fitur yang cepat diakses, serta alur transaksi yang minim klik atau langkah, membuat pengguna merasa lebih produktif saat menggunakan aplikasi.

Attractiveness (0.900) menempati posisi berikutnya dan menunjukkan bahwa pengguna merasakan kesan visual dan estetika yang cukup baik. Meski tidak spektakuler, aplikasi dinilai cukup menarik dan menyenangkan untuk dilihat. Tampilan visual memiliki kontribusi terhadap tingkat kepuasan pengguna secara emosional.

Stimulation (0.887) dan Dependability (0.803) memiliki skor yang juga cukup baik. Ini menandakan bahwa aplikasi mampu memotivasi pengguna untuk terus menggunakan layanan dan memberikan rasa aman serta kontrol yang cukup selama proses transaksi. Kendati begitu, aspek dependability ini masih memiliki ruang perbaikan, terutama dalam hal konsistensi sistem dan kejelasan feedback saat terjadi kesalahan.

Novelty (0.522) merupakan aspek yang mendapat skor paling rendah, menandakan bahwa pengguna menganggap desain aplikasi tidak terlalu inovatif atau tidak menghadirkan fitur yang benar-benar baru. Ini menjadi catatan penting dalam pengembangan desain UI/UX Dompetku agar mampu tampil beda dan menawarkan fitur yang membedakannya dari kompetitor.

#### Implikasi terhadap Desain Dompetku:

Hasil temuan dari studi ini memberikan insight yang sangat relevan untuk mendesain aplikasi *Dompetku* secara konseptual:

1. Fokus utama dalam desain haruslah pada kejelasan dan kemudahan penggunaan (perspicuity). Hal ini mencakup tata letak menu yang intuitif, ikon yang mudah dimengerti, dan terminologi yang sesuai dengan kebiasaan pengguna lokal.
2. Efisiensi alur transaksi harus dipertahankan dan ditingkatkan, misalnya dengan menambahkan fitur *one-tap payment*, *quick top-up*, atau *saldo otomatis tampil di halaman utama*.
3. Tampilan visual (attractiveness) sebaiknya menyesuaikan tren desain modern seperti flat design, micro-animation, dan warna-warna lembut yang memberikan kenyamanan visual.
4. Aspek novelty perlu ditingkatkan, salah satunya dengan menciptakan fitur inovatif seperti integrasi dompet digital lintas platform, sistem reward visual interaktif, atau chatbot asisten keuangan.

5. Evaluasi dan validasi pengalaman pengguna pada tahap prototipe perlu melibatkan instrumen UEQ kembali agar iterasi desain didasarkan pada metrik yang terstandar dan dapat dibandingkan secara kuantitatif.

Dengan mengacu pada kerangka UEQ ini, *Dompetku* dapat memprioritaskan pengembangan fitur-fitur yang berdampak langsung pada pengalaman pengguna secara praktis dan emosional, serta memiliki dasar teoritis dan empiris yang kuat.

### 3.3 Usulan Desain Konseptual untuk Peningkatan Pengalaman Pengguna "Dompetku"

Berdasarkan analisis di atas, berikut adalah beberapa usulan konseptual untuk meningkatkan desain UI/UX "Dompetku":

- Integrasi Dompet Digital yang Mulus dan Jelas:
  1. Tampilan Saldo Terkonsolidasi: Daripada pengguna harus membuka satu per satu dompet digital, "Dompetku" bisa menampilkan total saldo dari semua dompet yang terhubung di satu layar utama, mungkin dalam bentuk diagram menu atau daftar yang mudah dipahami (Cahyo et al., 2023).
  2. Bookmark messageCopy messageExport
  3. Pemilihan Dompot Otomatis/Cerdas: Saat melakukan transaksi, sistem bisa menyarankan dompet mana yang paling cocok digunakan (misalnya, dompet dengan saldo cukup atau dompet yang sedang ada promo). Pengguna tetap punya opsi untuk memilih secara manual.
  4. Antarmuka Transfer Universal: Buat satu antarmuka transfer yang bisa digunakan untuk mengirim uang ke berbagai jenis dompet digital atau bank, tanpa perlu berpindah-pindah aplikasi.
- Penyegaran Visual dan Interaksi (Daya Tarik & Kebaruan):
  1. Desain Minimalis dan Modern: Gunakan desain yang bersih, ikonografi yang jelas, dan palet warna yang menenangkan namun menarik. Hindari elemen yang berlebihan agar informasi utama mudah terlihat (Sriyeni, 2022).
  2. Animasi Mikro yang Informatif: Tambahkan animasi kecil saat transaksi berhasil, saat saldo diperbarui, atau saat navigasi. Ini tidak hanya mempercantik tampilan, tapi juga memberikan *feedback* visual yang menyenangkan dan informatif.
  3. Personalisasi Tampilan: Beri opsi kepada pengguna untuk menyesuaikan tema atau tata letak fitur yang paling sering mereka gunakan di layar utama.
- Peningkatan Efisiensi Alur Transaksi:
  1. Akses Cepat ke Fitur Favorit: Pengguna bisa mengatur pintasan ke fitur yang paling sering mereka gunakan (misalnya, bayar listrik, transfer ke teman tertentu) langsung dari layar utama.
  2. Penyimpanan Data Transaksi Rutin: Untuk pembayaran bulanan atau transfer berulang, aplikasi bisa menyimpan detailnya agar pengguna tidak perlu memasukkan ulang setiap kali.
  3. Pencarian Universal: Sediakan fitur pencarian yang kuat untuk menemukan kontak, riwayat transaksi, atau fitur tertentu dengan cepat.
- Peningkatan Keandalan dan Bantuan Pengguna:
  1. Pesan Kesalahan yang Edukatif: Jika terjadi kesalahan, pesan yang muncul harus jelas, memberitahu apa yang salah, dan bagaimana cara memperbaikinya, bukan hanya kode *error* yang membingungkan.
  2. Fitur Bantuan Interaktif: Sediakan *chatbot* atau FAQ yang mudah diakses dan responsif untuk pertanyaan umum. Mungkin juga ada tutorial singkat untuk fitur-fitur baru.
  3. Autentikasi Multi-Faktor yang Fleksibel: Selain PIN, tawarkan opsi *fingerprint* atau *face ID* untuk login dan konfirmasi transaksi, demi keamanan dan kenyamanan (Cahyo et al., 2023).

Secara keseluruhan, analisis konseptual ini menunjukkan bahwa "Dompetku" memiliki potensi besar untuk meningkatkan pengalaman penggunanya dengan fokus pada integrasi yang cerdas, desain yang menarik dan efisien, serta keandalan yang tak tergoyahkan. Dengan menerapkan usulan-usulan ini, "Dompetku" tidak hanya akan menjadi alat pembayaran, tetapi juga asisten keuangan yang menyenangkan dan dapat diandalkan bagi penggunanya.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis konseptual terhadap lima jurnal ilmiah terkait desain UI/UX aplikasi dompet digital, serta pemetaan permasalahan umum dan prinsip-prinsip desain terkini, dapat disimpulkan beberapa hal berikut:

1. Pengalaman pengguna (UX) merupakan faktor kunci dalam keberhasilan adopsi aplikasi dompet digital. Dimensi seperti kejelasan (perspicuity) dan efisiensi terbukti paling berpengaruh terhadap kenyamanan pengguna dalam bertransaksi, sebagaimana tercermin dari skor tinggi pada UEQ dan SUS di beberapa studi.
2. Meskipun aspek fungsional seperti transfer dana dan pembayaran tagihan telah umum diterapkan, permasalahan utama tetap muncul dari desain UI/UX yang belum sepenuhnya intuitif, terutama pada aplikasi yang tidak mengintegrasikan berbagai dompet digital dalam satu sistem yang efisien.
3. Pendekatan Design Thinking dan Human-Centered Design (HCD) terbukti efektif dalam merancang solusi UI/UX yang berorientasi pada pengguna. Tahapan seperti empathize dan prototyping membantu menggali kebutuhan pengguna secara lebih mendalam, sedangkan testing dengan SUS memberikan ukuran kepuasan yang valid.
4. Aplikasi "Dompotku" secara konseptual membutuhkan:
  - Peningkatan pada sisi kebaruan (novelty) agar tampil lebih kompetitif di pasar.
  - Integrasi dompet digital yang cerdas, antarmuka yang fleksibel, serta tata letak yang personalisasi.
  - Penerapan evaluasi heuristik untuk menemukan potensi masalah sejak tahap awal pengembangan.
5. Konsep UI/UX yang disarankan tidak hanya mengutamakan keindahan visual, tetapi juga fungsi, kesederhanaan navigasi, keamanan, dan kenyamanan emosional pengguna.

### 4.2 Saran

Sebagai hasil dari analisis ini, beberapa saran dapat diberikan kepada pengembang aplikasi "Dompotku" maupun peneliti selanjutnya:

1. Untuk Pengembang Aplikasi Dompotku:
  - Terapkan prinsip Desain Berpusat pada Pengguna (User-Centered Design) secara konsisten sejak tahap perencanaan hingga pengujian produk.
  - Lakukan pengujian usability secara berkala menggunakan alat seperti UEQ dan SUS, untuk memperoleh data empiris terkait kepuasan pengguna.
  - Perkuat fitur interaktif dan personalisasi, seperti dashboard saldo konsolidasi, pintasan ke transaksi rutin, dan tampilan visual yang dapat disesuaikan pengguna.
  - Fokuskan pengembangan pada kesederhanaan alur transaksi, tampilan yang bersih, serta integrasi dompet digital lain dalam satu aplikasi terpadu.
2. Untuk Peneliti Selanjutnya:
  - Penelitian ini dapat dikembangkan lebih lanjut melalui pengumpulan data empiris seperti observasi, wawancara pengguna Dompotku, atau usability testing langsung terhadap prototipe.
  - Studi mendalam dapat dilakukan untuk mengevaluasi dampak implementasi desain baru terhadap perilaku dan loyalitas pengguna.
  - Dapat pula dilakukan perbandingan lintas aplikasi dompet digital lain, seperti Dana, OVO, atau LinkAja, untuk mengidentifikasi keunggulan kompetitif secara UX.
3. Untuk Industri Fintech:
  - Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, desain UI/UX yang unggul bukan hanya pelengkap, melainkan penentu diferensiasi utama dalam mempertahankan pengguna jangka panjang

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Cahyo, P. D., Nugraha, F. S., & Sugiarto, L. (2023). Desain UI/UX untuk aplikasi e-wallet "MyBank". *Jurnal Penelitian Sistem Informasi (JPSI)*, 1(3), 9–22. <https://doi.org/10.54066/jpsi.v1i3.615>
- [2] Dananjaya, M. W. P., & Pujayanti, P. G. (2024). Desain antarmuka aplikasi dompet digital berbasis mobile dengan pendekatan berorientasi pengguna. *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan (JITET)*, 12(1), 449–454. <http://dx.doi.org/10.23960/jitet.v12i1.3800>
- [3] Fajara, R., Ririn, N., Anggun, O., & Apriade, V. (2025). Implementasi metode Design Thinking dalam desain UI/UX dalam aplikasi manajemen keuangan. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi Bisnis (JTEKSIS)*, 7(2), 327–333. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v7i2.1631>



- [4] Hermawan, Y., & Pratama, P. P. (2024). Penilaian pengalaman pengguna aplikasi dompet digital dengan metode UEQ (User Experience Questionnaire). *Jurnal JABKES: Jurnal Administrasi dan Kesehatan*, 4(1), 2529-2536.
- [5] Sriyeni, Y., Febria, & Palcomtech. (2022). Penilaian Antarmuka aplikasi Bibit menggunakan metode Heuristic Evaluation dan System Usability Scale (SUS). *Jurnal Admin Oke*, 88–93.
- [6] Dahlberg, T., Guo, J., & Ondrus, J. (2015). Tinjauan kritis terhadap penelitian pembayaran mobile. *Electronic Commerce Research and Applications*, 14(5), 265–284. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2015.07.006>
- [7] Fadhilah, R. A., Supriyadi, S., & Prasetyo, Y. A. (2021). Pola penggunaan dompet digital di kalangan mahasiswa di Indonesia. *Jurnal Teknologi dan Sistem Komputer*, 9(3), 232–239. <https://doi.org/10.14710/jtsiskom.9.3.2021.232-239>