

ANALISIS KEBUTUHAN PENGGUNA APLIKASI MENGGUNAKAN USER PERSONA DAN USER JOURNEY

Rifda Faticha Alfa Aziza ¹⁾

¹⁾ *Informatika Universitas AMIKOM Yogyakarta*
 email : rifda@amikom.ac.id ¹⁾

Abstraksi

Data dari Bank Indonesia menyebutkan bahwa pertumbuhan jumlah rekening uang elektronik tahun 2018 hingga tahun 2019 mengalami kenaikan sebanyak 20%. Kemudahan melakukan transaksi menggunakan uang elektronik harus didukung dengan literasi keuangan. Saat ini, informasi mengenai keuangan dan manajemen keuangan mudah ditemui melalui internet. Banyak masyarakat Indonesia yang sudah memahami pentingnya mencatat dan merencanakan keuangan. Berdasarkan data hasil survey pada penelitian ini, ditemukan masalah mengapa user tidak rutin mencatat keuangan. Permasalahan tersebut seperti tidak adanya waktu untuk rutin mencatat pemasukan dan pengeluaran keuangan pribadi. Sehingga, asisten keuangan personal merupakan salah satu solusi untuk masalah tersebut. Pada era 4.0 ini tidak menutup kemungkinan adanya asisten keuangan personal secara digital. Dalam merancang aplikasi asisten personal keuangan tersebut, dibutuhkan analisis kebutuhan yang tepat agar dapat digunakan untuk banyak orang. Maka dari itu, penelitian ini melakukan analisis kebutuhan pengguna aplikasi dengan penerapan User Persona Map dan User Journey Map. Hasil dari penelitian ini berupa pemetaan fitur aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Kata Kunci :

Keuangan, user persona, user journey, pengalaman pengguna

Abstract

Data from Bank Indonesia explains that the growth in the number of electronic money accounts from 2018 to 2019 has increased by 20%. The ease of making transactions using electronic money must be supported by financial literacy. Nowadays, information about finance and financial management is easy to find on the internet. Many Indonesians already understand the importance of financial recording and planning. However, from the survey data, problems were found when recording finances, such as not having time to routinely record personal financial income and expenses. Personal financial assistant is solution to this problem. In this era of 4.0, it is possible to have a digital personal financial assistant. In designing the personal financial assistant application, proper needs analysis is needed so that it can be used for many people. Therefore, this study analyzes the needs of application users by implementing the User Persona Map and the User Journey Map. The result of this research is a mapping of application features according to user needs.

Keywords :

Finance, user persona, user journey, user experience

1. Pendahuluan

Data statistik sistem keuangan Indonesia yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia menyebutkan bahwa jumlah rekening uang elektronik per seribu penduduk dewasa mengalami pertumbuhan setiap tahunnya. Pada tahun 2018 ke 2019, jumlah rekening uang elektronik per seribu penduduk dewasa meningkat sebesar 20% [1]. Jika dilihat secara spesifik, pulau Jawa merupakan pengguna uang elektronik terbanyak di Indonesia. Di pulau Jawa, tahun 2019 terdapat sebanyak 465 rekening setiap bulan [1]. Dari data tersebut dapat dilihat bahwa teknologi memberikan perubahan besar bagi masyarakat Indonesia, salah satunya dalam hal *financial technology* (*fintech*).

Masyarakat Indonesia saat ini juga sudah mulai memahami perencanaan keuangan. Banyak *account* terpercaya di *social media* yang membahas mengenai manajemen keuangan bahkan hingga menawarkan jasa *financial advisor*. Literasi keuangan memang penting bagi setiap orang, mengingat semakin tinggi tingkat literasi keuangan akan semakin baik manajemen keuangan orang tersebut [2].

Saat ini sudah ada peningkatan jumlah *content* dan *account* yang membahas mengenai literasi keuangan di *social media*, salah satunya Instagram, seperti akun ZAP Finance atau akun resmi Kementerian Republik Indonesia. Namun tidak semua konten yang ditemukan di internet dapat cocok digunakan dalam manajemen keuangan semua orang. Untuk itu setiap orang perlu memahami kondisi keuangan masing-

masing, salah satunya dengan menggunakan personal *assistant* untuk mengelola keuangan.

Pada era industri 4.0, tidak menutup kemungkinan jika asisten pengelolaan keuangan secara personal dapat dilakukan melalui *smartphone*. Dalam proses pembuatan sebuah produk yang akan digunakan oleh banyak orang, alangkah baiknya jika produk tersebut dibuat dengan memperhatikan detail masalah, kebutuhan, dan pengalaman dari pengguna.

User Experience Design menjadi salah satu alat inovasi untuk meningkatkan kualitas produk dan dapat memberikan kenyamanan bagi pengguna. Penelitian ini membahas pengembangan *UX Design* pada proses *User Persona* dan *User Journey Map* berdasarkan permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat Indonesia dalam literasi keuangan dan kebutuhan mengenai asisten keuangan personal.

Tantangan terbesar suatu proyek baru yaitu memahami dan mengidentifikasi kebutuhan pengguna. Hasil dari penelitian ini berupa metode *User Journey Mapping* untuk mengidentifikasi dan merencanakan *user experience* secara relevan dalam waktu yang singkat. *User Journey Map* dapat menggambarkan masalah dan tujuan perancangan proyek, seluruh aktivitas yang akan dijalankan, seluruh persona yang terlibat [3].

Customer Journey Map (CJM) sudah banyak digunakan oleh perusahaan untuk meningkatkan layanan yang ada atau untuk mengembangkan layanan baru. Namun, *Customer Journey Map* tersebut tidak kompatibel untuk seluruh masalah karena belum ada desain yang jelas tentang CJM. Penelitian ini bertujuan mengembangkan proses desain dan mendesain aturan CJM berdasarkan pendekatan faktor manusia [4].

Perangkat lunak yang ada di sekitar kita belum tentu memiliki kualitas yang bagus dan kegunaan yang tepat. Apalagi jika aplikasi di produksi secara massal untuk banyak orang. Maka dari itu, penelitian ini mengusulkan metode *Persona-Scenario-Goal* (PSG). Metode PSG ini dirancang untuk dapat digunakan membuat *User Persona* untuk produk yang di produksi secara massal [5].

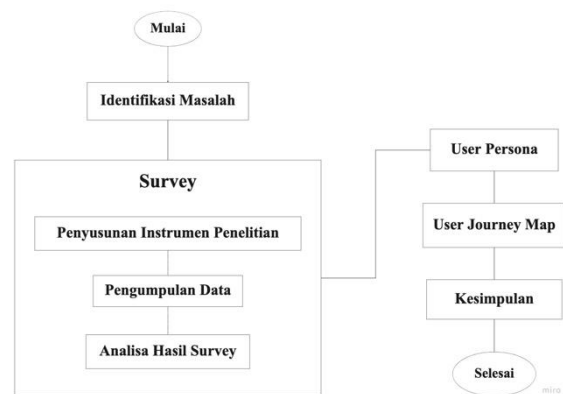
Persona adalah model kelas pengguna yang dijelaskan dengan banyak informasi tentang penggunaan produk, sikap terhadap produk dan layanan, bahkan gaya hidup pengguna [5]. *User Persona* membantu menentukan untuk siapa aplikasi dibuat. Persona dapat digunakan untuk menganalisa jenis pengguna mana yang penting untuk bisnis atau produk yang sedang dibuat [6].

User Journey Map adalah suatu metode yang digunakan untuk merancang dan menilai pengalaman pelanggan di bidang *UI/UX* [7]. Banyak perusahaan yang menggunakan metode ini untuk menemukan masalah dalam layanan atau untuk menemukan peluang perbaikan [8]. *User Journey Map* berfungsi untuk memetakan aktivitas dari pengguna dan untuk membuat prioritas desain dari produk [3].

Untuk merancang aplikasi asisten keuangan personal yang dapat digunakan oleh banyak orang, maka pada penelitian ini dilakukan analisis kebutuhan pengguna menggunakan *User Persona Map* dan *User Journey Map*. *User Persona Map* digunakan untuk memahami tipe-tipe pengguna dengan melihat background dan masalah yang terjadi. *User Journey Map* digunakan untuk memetakan aktivitas pengguna, memahami permasalahan yang terjadi pada setiap aktivitas, serta menemukan solusi dari permasalahan yang akan dimasukkan kedalam fitur dari aplikasi asisten keuangan personal.

2. Metode Penelitian

Alur penelitian digambarkan pada Gambar 1. Alur penelitian berfokus pada proses identifikasi masalah, *survey*, pembuatan *user persona* dan *user journey map*.



Gambar 1. Alur penelitian

Pada tahap pertama, dilakukan identifikasi masalah. Selanjutnya yaitu persiapan untuk tahap *survey*. Tahap *survey* memiliki tiga bagian yaitu penyusunan instrumen penelitian, pengumpulan data, dan analisa hasil *survey*. Tahap *survey* dilakukan untuk mengetahui masalah yang terjadi dan menganalisis kebutuhan pengguna. Setelah mengolah data hasil *survey*, dilakukan pembuatan *user persona* untuk mengklasifikasikan pengguna beserta masalah dan kebutuhan dari masing-masing pengguna. Jika sudah melakukan pemetaan *user persona*. Tahap selanjutnya yaitu pembuatan *user journey map*. *User journey map* berfungsi sebagai peta aktivitas dari proses jalannya aplikasi. Selain itu, dari *user journey map* dapat dibuat urutan prioritas fitur yang akan dimasukkan dalam produk aplikasi.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Identifikasi Masalah

Salah satu perubahan kebiasaan masyarakat di era digital adalah penggunaan uang elektronik untuk pembayaran. Kenaikan jumlah uang elektronik beredar yang paling signifikan terjadi pada tahun 2018 dengan total Rp.167.205.578 kemudian tahun 2019 dengan total Rp.2.677.040.259 [1]. Perkembangan sistem pembayaran menggunakan *financial technology* ini memiliki dampak positif dan dampak negatif bagi pengguna. Dampak positif

berupa kemudahan untuk melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja, selain itu juga lebih efektif dan efisien. Namun, kemudahan penggunaan uang elektronik sebaiknya disertai dengan literasi keuangan. Karena dengan adanya literasi keuangan yang bagus, maka masyarakat dapat menggunakan transaksi uang elektronik secara bijak dan tetap bisa manajemen keuangan dengan baik.

3.2 Survey

Tahap survey dilakukan dengan mengirimkan kuesioner kepada responden. Kriteria responden yaitu mengacu pada penelitian sebelumnya [9][10], dijelaskan bahwa masyarakat kelas menengah keatas dengan rentang umur 20-39 tahun adalah orang-orang yang memiliki perencanaan keuangan baik. Survey pada penelitian ini dilakukan terhadap 41 responden. Sebanyak 41% menyatakan sudah pernah mengelola keuangan secara detail mencakup penganggaran keuangan, tabungan, dan investasi. Sedangkan 58% menyatakan belum melakukan pengelolaan keuangan secara maksimal, hanya sebatas mencatat arus kas pada aplikasi dan buku dalam kurun waktu tertentu. Kemudian dari total 41 responden tersebut, ada 7 orang yang mengatakan belum mencatat keuangan dengan alasan merasa belum perlu mencatat, merasa sulit untuk mencatat, tidak sempat karena kesibukan, dan malas mencatat. Jika dilihat dari data, ada 83% orang yang belajar literasi keuangan, salah satunya dengan mencatat keuangan. Namun dalam proses mencatat keuangan di buku maupun aplikasi, ada beberapa orang yang tidak melanjutkan pencatatan keuangan dikarenakan malas, rumit karena harus mencatat setiap ada pengeluaran, adanya transaksi hingga dini hari yang memungkinkan user tidak mencatat transaksi tersebut, sibuk dengan kegiatan sehari-hari, pemasukan dan pengeluaran belum seimbang, dan sering lupa mencatat. Selain masalah yang sudah dijelaskan tersebut, ada masalah lain yang ditemui saat menggunakan aplikasi keuangan dituliskan pada Tabel 1 berikut.

No	Masalah
1	Fitur sudah lengkap tapi tidak bisa mencatat secara otomatis dari rekening bank maupun dari e-money
2	Tampilan tidak mudah dipahami
3	Tidak ada pengingat untuk mencatat keuangan
4	Fitur tidak memenuhi kebutuhan

3.3 Hasil User Persona

Berdasarkan data *survey*, ditemukan tiga kategori persona yaitu pegawai negeri sipil yang sudah berkeluarga dan memiliki anak, pekerja swasta yang belum berkeluarga, dan *freelancer* yang belum berkeluarga. Dari ketiga persona tersebut, ada masalah keuangan yang dapat dipetakan menggunakan *User Persona Map* seperti pada Gambar 2 persona Hayu, Gambar 3 persona Fania, dan Gambar 4 persona Tiara.



Gambar 2. User Persona PNS berkeluarga dan memiliki anak



Gambar 3. User Persona pegawai swasta belum berkeluarga



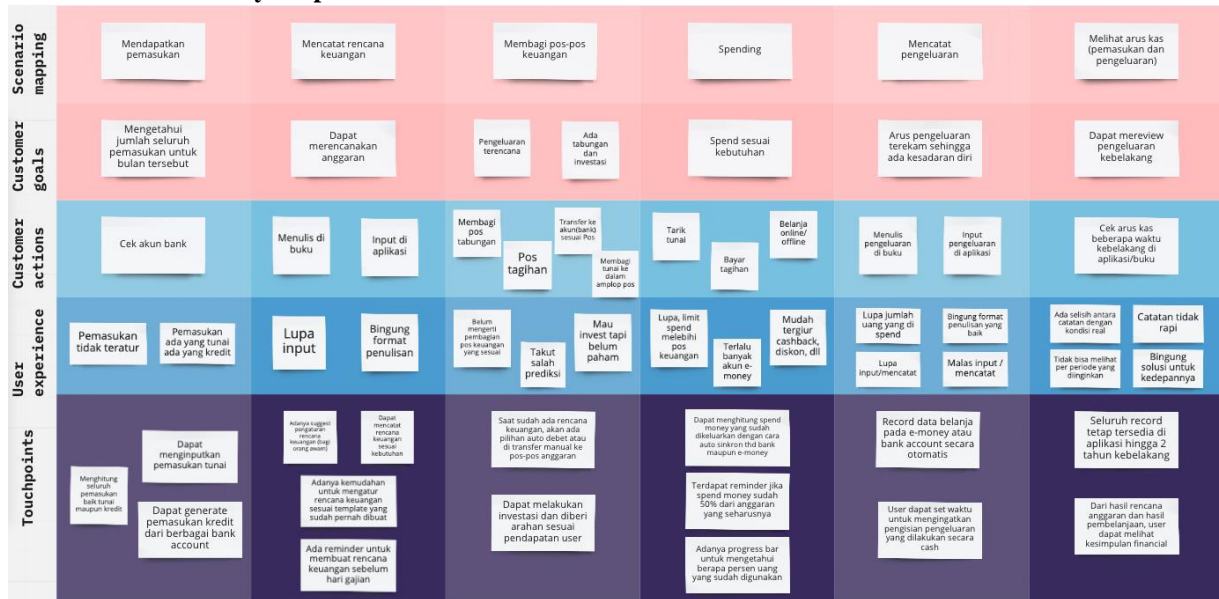
Gambar 4. User Persona dari freelancer belum berkeluarga

Pemetaan user menjadi tiga persona tersebut dapat digunakan untuk memahami permasalahan dan kondisi user secara detail. Gambar 2 persona Hayu memiliki kondisi literasi keuangan yang bagus, namun tidak memiliki waktu untuk rutin mencatat keuangan dikarenakan sibuk bekerja, sudah berkeluarga dan memiliki dua anak. Gambar 3 persona Fania juga memiliki kondisi literasi keuangan yang sangat bagus. Namun persona Fania memiliki masalah sering lupa mengecek pemasukan dan pengeluaran setiap bulan karena memiliki banyak *bank account*. Dari masalah tersebut dibutuhkan solusi berupa aplikasi yang dapat dihubungkan langsung dengan *bank account* maupun *e-money*. Gambar 4 persona Tiara memiliki literasi keuangan yang bagus, namun sebagai *freelancer* yang memiliki pendapatan tidak tetap maka masalah utama yang muncul yaitu kemudahan mencatat keuangan dan

personal assistant yang dapat membantu perencanaan keuangan dengan penghasilan tidak menentu.

Berdasarkan hasil *User Persona Map*, dapat dipetakan aktivitas dan masalah-masalah dari tiga persona dalam *User Journey Map* seperti pada Gambar 5 berikut.

3.4 Hasil User Journey Map



Gambar 5. User Journey Map

Scenario Mapping pada User Journey Map menjelaskan alur skenario pengguna saat mendapatkan pemasukan (S1), merencanakan keuangan (S2), membagi pos-pos keuangan (S3), membelanjakan uang (S4), mencatat pengeluaran (S5), dan melihat arus kas (S6). Dari enam skenario tersebut, masing-masing tahapan skenario memiliki masalah dan solusi yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Permasalahan dan solusi untuk fitur aplikasi dapat dilihat pada Tabel 2 berikut.

TABEL 2 SOLUSI PERMASALAHAN UNTUK APLIKASI KEUANGAN

Skenario	Masalah	Solusi
S1	Pemasukan tidak teratur	Dapat menginputkan pemasukan tunai
	Ada pemasukan tunai dan kredit	Dapat input pemasukan dari berbagai bank account secara otomatis
S2	Lupa input catatan keuangan	Adanya suggest pengaturan rencana keuangan (bagi pemula)
	Tidak tahu cara menuliskan pengelolaan keuangan	Dapat mencatat rencana keuangan sesuai kebutuhan Adanya kemudahan untuk mengatur rencana keuangan sesuai template yang sudah pernah dibuat (bagi freelancer) Ada reminder untuk membuat rencana keuangan sebelum hari gajian
S3	Belum mengetahui pembagian pos keuangan yang sesuai dengan kondisi keuangan personal Belum paham jenis-jenis investasi	Saat sudah ada rencana keuangan, akan ada pilihan auto debet atau transfer manual ke pos-pos anggaran Dapat memberi informasi tentang investasi dan memberi saran investasi yang tepat sesuai pendapatan user

Skenario	Masalah	Solusi
S4	Pengeluaran melebihi budget	Terdapat reminder jika penggunaan uang sudah 50% dari anggaran yang direncanakan
	Terlalu banyak e-money account	Dapat menghitung pengeluaran keuangan yang sudah dikeluarkan dengan cara auto sinkronisasi ke bank maupun e-money Terdapat reminder jika spend money sudah 50% dari anggaran yang seharusnya Adanya progress bar untuk mengetahui berapa persen uang yang sudah digunakan
	Mudah mengeluarkan uang jika ada promo	Adanya progress bar untuk mengetahui berapa persen uang yang sudah digunakan
S5	Lupa jumlah uang yang sudah dibelanjakan	Mencatat data pengeluaran pada e-money atau bank account secara otomatis
	Lupa memasukkan atau mencatat pengeluaran	Dapat mengatur reminder sesuai waktu yang ditentukan, untuk mengingatkan pengisian pengeluaran yang dilakukan secara cash
S6	Tidak tahu cara membaca hasil arus kas	Dari hasil rencana anggaran dan hasil pembelanjaan, user dapat melihat kesimpulan financial
	Tidak bisa melihat catatan arus kas pada periode yang telah lalu	Seluruh catatan keuangan tetap tersedia di aplikasi hingga 2 tahun kedepan

Berdasarkan data hasil survey dan data pada Tabel 2, kebutuhan fitur dan prioritas fitur yang dibutuhkan oleh pengguna dapat dilihat pada Tabel 3. Jumlah responden yang terdapat dalam Tabel 3, didapat dari hasil survey dimana responden dapat memilih fitur yang dibutuhkan pada aplikasi asisten keuangan personal.

TABEL 3 KEBUTUHAN FITUR APLIKASI

No	Fitur	Jumlah Responden (orang)
1	Integrasi dengan <i>bank account</i> dan <i>e-money</i>	2
2	Notifikasi pengingat (untuk mencatat pemasukan dan pengeluaran, batas penggunaan uang dan kemajuan dalam mengejar tujuan keuangan)	12
3	Pilihan kategori tujuan keuangan (saving, investasi, dan lain-lain)	1
4	Prediksi perencanaan keuangan berhasil atau tidak dan bagaimana solusinya	2
5	Cash flow review secara dinamis per periode dengan menggunakan grafik, beserta adanya saran untuk pengelolaan keuangan selanjutnya	15
6	Edukasi keuangan secara personal sesuai profil pengguna	14
7	Informasi seputar <i>financial</i> yang sesuai dengan kategori tujuan keuangan pengguna	3

Dilihat dari Tabel 3, fitur utama yang paling banyak dibutuhkan oleh pengguna yaitu cash flow review per periode, edukasi keuangan secara personal sesuai profil pengguna, dan notifikasi pengingat. Fitur lain yang dapat ditambahkan di aplikasi keuangan seperti informasi seputar *financial* sesuai dengan tujuan keuangan pengguna, integrasi aplikasi keuangan dengan *bank account* dan *e-money*, prediksi perencanaan keuangan akan berhasil atau tidak dan solusi untuk mengatasinya, serta pilihan kategori tujuan pengelolaan keuangan.

4. Kesimpulan

Hasil dari penelitian ini yaitu terdapat tiga fitur utama yang dibutuhkan pengguna untuk ada pada aplikasi asisten keuangan personal yaitu *cash flow review*, edukasi keuangan secara personal sesuai profil pengguna, dan notifikasi pengingat agar pengguna mudah melakukan pencatatan pemasukan, pengeluaran, dan memantau batas pos-pos rencana keuangan.

User Persona Map dapat membantu pembuatan kategori profil pengguna secara jelas. *User Journey Map* dapat memetakan aktivitas, masalah, dan kebutuhan dari pengguna. Selain itu, *User Persona Map* dan *User Journey Map* dapat membantu melihat masalah-masalah yang ada pada pengguna secara detail dan membuat prioritas fitur yang harus ada di dalam aplikasi asisten keuangan personal.

Untuk penelitian selanjutnya, dapat ditambahkan analisis yang lebih mendalam pada *User Persona* dan *User Journey* menggunakan metode yang terbaru. Setelah itu dapat dilihat perbandingannya dengan hasil pada penelitian ini.

Daftar Pustaka

- [1] Bank Indonesia. 2 Januari 2020. *Statistik Sistem Keuangan Indonesia*. <https://www.bi.go.id/id/statistik/ekonomi-keuangan/sski/default.aspx>
- [2] Laily, N., 2016. *Pengaruh literasi keuangan terhadap perilaku mahasiswa dalam mengelola keuangan*. Journal of Accounting and Business Education, 1(4).
- [3] Endmann, A. and Keßner, D., 2016. *User Journey Mapping—A Method in User Experience Design*. i-com, 15(1), pp.105-110.
- [4] Moon, H., Han, S.H., Chun, J. and Hong, S.W., 2016. *A design process for a customer journey map: a case study on mobile services*. Human Factors and Ergonomics in Manufacturing & Service Industries, 26(4), pp.501-514.
- [5] Aoyama, M., 2007, October. *Persona-scenario-goal methodology for user-centered requirements engineering*. In 15th IEEE International Requirements Engineering Conference (RE 2007) (pp. 185-194). IEEE.
- [6] Mulder, S. and Yaar, Z., 2006. *The user is always right: A practical guide to creating and using personas for the web*. New Riders.
- [7] Bucolo, S. and Matthews, J.H., 2011. *A conceptual model to link deep customer insights to both growth opportunities and organisational strategy in SME's as part of a design led transformation journey*. Design management toward a new Era of innovation.
- [8] Holmlid, S. and Evenson, S., 2008. *Bringing service design to service sciences, management and engineering*. In Service science, management and engineering education for the 21st century (pp. 341-345). Springer, Boston, MA.
- [9] Jati, W.R., 2015. *Less cash society: Menakar mode konsumerisme baru kelas menengah Indonesia*. Jurnal Socioteknologi, 14(2), pp.102-112.
- [10] Mumpunia, M. and Sukarnob, S., 2014. *Design and Implementation Money Management Web Based Application for Personal and Family Proposed for CV*. X. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 115, pp.444-459.