

Evaluasi usability dan perbaikan antarmuka platform peminjaman P2P KoinWorks = Usability evaluation and user interface improvement of P2P lending platform KoinWorks

Altariqh Dwiatmadja, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920554786&lokasi=lokal>

Abstrak

Peer-to-Peer Lending (P2P) Lending adalah suatu instrumen investasi berbasis teknologi yang muncul pada tahun 2005. Instrumen investasi ini kemudian dijadikan model bisnis oleh suatu perusahaan rintisan pada tahun 2016 yaitu KoinWorks. Tercatat KoinWorks memiliki 527.000 pengguna terdaftar dengan total dana yang dipinjamkan melebihi 3 triliun rupiah. Dalam upaya meningkatkan jumlah pengguna, dilakukan evaluasi usability pada produk KoinP2P untuk mencari tahu masalah yang menghalangi calon pengguna KoinWorks untuk mendaftar pada platform tersebut. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah User-Centered Design dengan menggunakan data kualitatif dan kuantitatif.

Evaluasi dimulai dengan memberikan kuesioner daring kepada 75 responden dilanjutkan wawancara dan usability testing kepada sepuluh partisipan terpilih dari kuesioner tersebut. Dilakukan juga wawancara product manager dan heuristic evaluation bersama lima pakar untuk mendapatkan permasalahan desain antarmuka dari produk KoinP2P. Hasil usability testing menunjukkan angka keberhasilan yang tinggi dengan rata-rata user success rate sebesar 88.3% namun didapatkan permasalahan di sisi pemahaman pada pengguna yang belum pernah menggunakan P2P Lending terutama di KoinWorks. Hasil heuristic evaluation mendapatkan 16 permasalahan usability yang melanggar Ten Usability Heuristics for User Interface Design. Sebanyak sembilan solusi desain antarmuka diajukan untuk menyelesaikan permasalahan yang ditemukan. Rancangan solusi desain antarmuka dibuat dalam bentuk wireframes yang kemudian dijadikan clickable mockup untuk dapat diuji kembali kepada sepuluh partisipan yang sama pada usability testing pertama. Melalui pengujian didapatkan kenaikan angka rata-rata user success rate 99.1% bersama dengan peningkatan pemahaman terhadap isi produk KoinP2P.

Dari hasil evaluasi rancangan desain antarmuka yang dibuat, penelitian ini menyarankan pihak KoinWorks untuk mengembangkan bagian learnability dari KoinP2P agar mudah dipahami calon pengguna KoinWorks. KoinWorks juga perlu menggali masalah teknis lainnya diluar desain dalam memberikan pengalaman pengguna yang terbaik. Kendati demikian, penelitian ini memiliki kekurangan dan keterbatasan dalam pelaksanaannya. Untuk penelitian berikutnya, disarankan adanya pengujian lebih lanjut dari pihak KoinWorks untuk mengetahui masalah mendalam yang belum ditemukan pada penelitian ini.

.....Peer-to-Peer Lending (P2P) Lending is a technology-based investment instrument that emerged in 2005. This investment instrument was then used as a business model by a startup company in 2016, namely KoinWorks. KoinWorks has recorded 527,000 registered users with total borrowed funds exceeding 3 trillion rupiahs. To increase the number of users, a usability evaluation was carried out on KoinP2P to find out problems that prevent potential KoinWorks users from registering on the platform. The method used in this research is User-Centered Design using qualitative and quantitative data.

The evaluation begins by giving an online questionnaire to 75 respondents followed by interviews and usability testing to ten selected participants from the questionnaire. Product manager interviews and heuristic evaluations were also conducted with five experts to find interface design problems of KoinP2P

products. The results of usability testing show a high success rate with an average user success rate of 88.3%, but there are problems in understanding the users who have never used P2P Lending, especially at KoinWorks. The heuristic evaluation results found 16 usability problems that violate the Ten Usability Heuristics for User Interface Design. A total of nine interface design solutions were proposed to solve the problems found. The design of the interface design solution is made in the form of wireframes which are then used as a clickable mockup to be tested again on the same ten participants in the first usability testing. Through testing, an increase in the average user success rate of 99.1% along with an increase in understanding of the contents of KoinP2P products.

From the results of the evaluation of the interface design created, this research suggests that KoinWorks develop the learnability part of KoinP2P so that it is easy for prospective KoinWorks users to understand. KoinWorks also needs to explore other technical issues outside of design to provide the best user experience. However, this research has shortcomings and limitations in its implementation. For the next research, it is suggested that KoinWorks will test further in-depth problems that have not been found in this research.