

## BAB I PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang Masalah

Penyandang disabilitas adalah seseorang yang memiliki gangguan fisik atau mental yang dimana gangguan tersebut membatasi satu atau lebih aktivitas dalam kehidupan sehari-hari menurut Disability and Philanthropy Forum of America (disabilityphilanthropy.org). Disabilitas tidak tercakup kepada orang dengan gangguan fisik atau mental saja, ada banyak keragaman disabilitas. Disabilitas dapat terlihat ataupun tidak terlihat, sesuatu yang dimiliki seseorang sejak lahir atau diperoleh pada titik mana pun dalam kehidupan. Disabilitas tidak hanya tentang orang yang berada di atas kursi roda, ataupun orang yang terkendala dengan mobilitas. Ketika kita berbicara tentang disabilitas, kita harus ingat bahwa ini termasuk, tetapi tidak terbatas pada, disabilitas kesehatan mental, penyakit kronis, disabilitas intelektual, dan disabilitas pendengaran dan penglihatan.

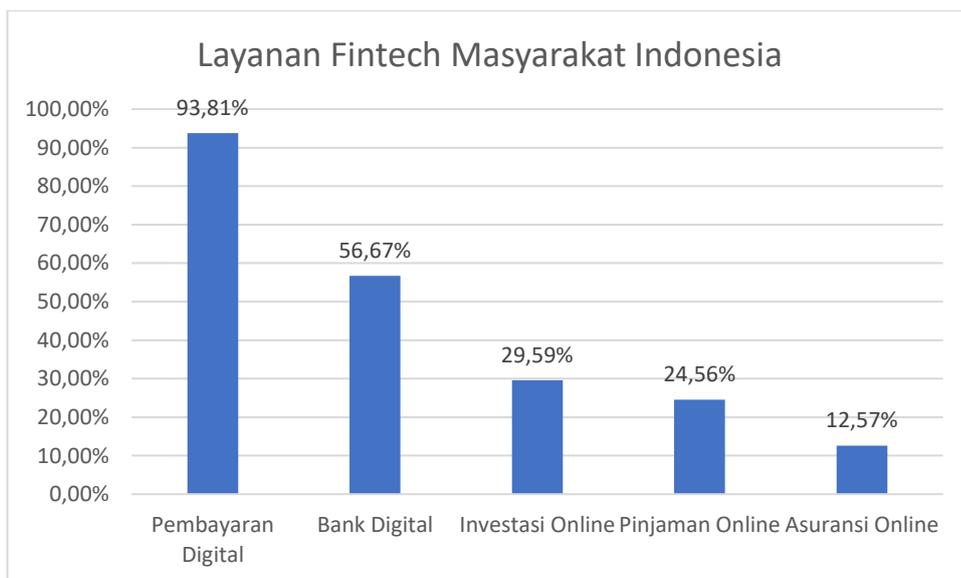
Menurut data dari PUSDATIN Kementerian Sosial pada Gambar I.1, Di tahun 2010 jumlah penyandang disabilitas di Indonesia mencapai 11.580.117 jiwa dengan diantaranya 3.474.035 jiwa mengalami disabilitas penglihatan, 3.010.830 jiwa mengalami disabilitas fisik, 2.547.626 jiwa mengalami disabilitas pendengaran, 1.389.614 jiwa mengalami disabilitas mental dan 1.158.012 jiwa mengalami disabilitas kronis. (International Labour Organization, n.d.)



Gambar I.1 Jumlah Disabilitas di Indonesia 2010

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa penyandang disabilitas penglihatan di Indonesia menempati urutan dengan jumlah terbesar disusul oleh jumlah penyandang disabilitas fisik, disabilitas pendengaran, disabilitas mental dan disabilitas kronis. Dengan jumlah disabilitas terbesar, tidak menjadikan hambatan untuk para disabilitas tunanetra untuk mempelajari teknologi dan mengikuti perkembangan *fintech*/keuangan *digital* masa kini khususnya dalam penggunaan *e-wallet*.

Perkembangan industri *fintech* pun terus berkembang, dari data terkini OJK pada bulan Agustus tahun 2022, terdapat 95 penyelenggara *fintech* dalam bidang konvensional dan 7 penyelenggara *fintech* dalam bidang syariah. Dengan total asset sebesar Rp. 4.795,45 Miliar untuk *fintech* konvensional dan Rp. 120,14 Miliar untuk *fintech* syariah.



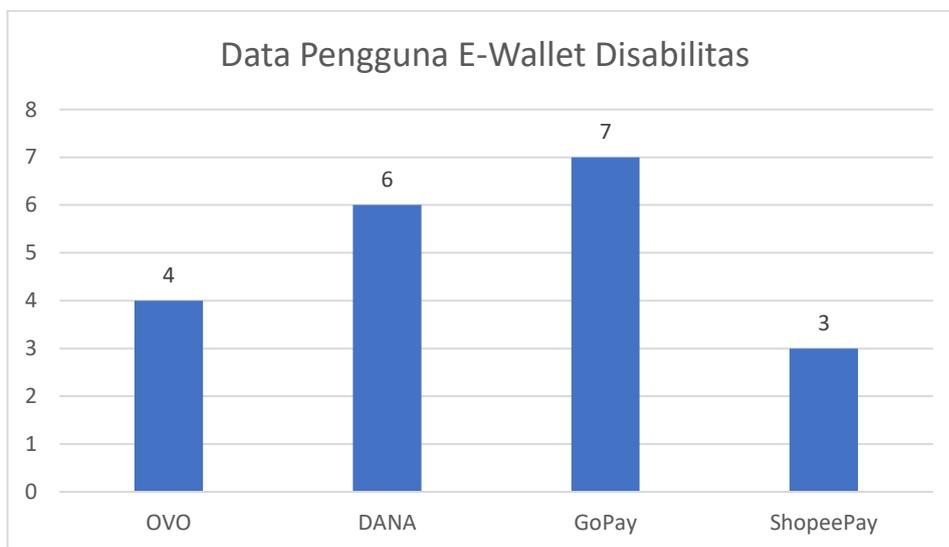
Gambar I.2 Layanan *Fintech* Masyarakat Indonesia

Berdasarkan hasil survei dari laman *website* DataIndonesia.id pada Gambar I.2, Pembayaran *Digital* merupakan layanan *fintech* yang paling digemari oleh masyarakat Indonesia dengan jumlah 93.81% disusul oleh layanan *Bank Digital* dengan jumlah 56,67%, Investasi *Online* dengan jumlah 29,59%, Pinjaman *Online* dengan jumlah 24,56% dan Asuransi *Online* dengan jumlah 12,57%. (Anggara Pernando, 2023).

Namun dengan perkembangan *fintech* dan pembayaran *digital* yang semakin maju, sayangnya *fintech* belum merangkul kepada golongan masyarakat tertentu. Masih banyaknya beberapa golongan masyarakat yang merasa kesulitan dalam mengakses aplikasi *digital* dalam *smartphone*, tak terkecuali para penyandang disabilitas.

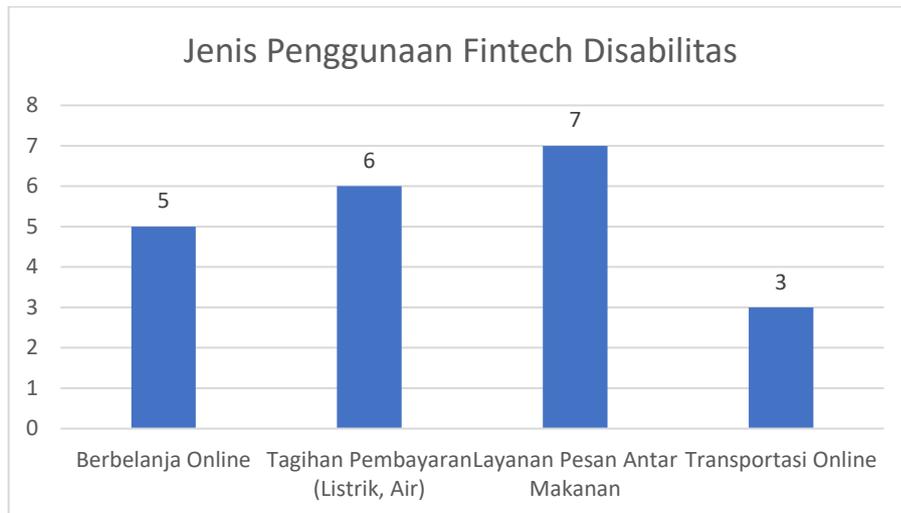
Hal ini dibuktikan dengan melakukan penelitian lapangan lebih lanjut terhadap 10 dari 20 penyandang disabilitas penglihatan/tunanetra dengan kisaran usia 20 – 55 tahun pada **Sentra Wyata Guna Kota Bandung** dan **DPD Pertuni Jawa Barat**, dengan hasil sebagai berikut.

Pada Gambar I.3, menunjukkan data penggunaan *E-Wallet* oleh penyandang disabilitas tunanetra pada **Sentra Wyata Guna** dan **Pertuni Jawa Barat** dengan hasil GoPay menempati urutan terbanyak disusul dengan DANA, OVO dan ShopeePay.



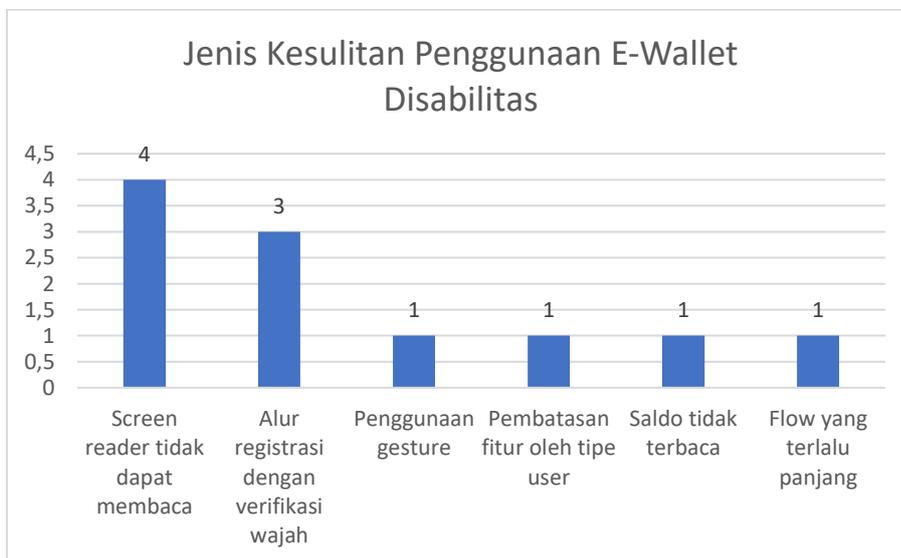
Gambar I.3 Data Pengguna *E-Wallet* Disabilitas

Pada Gambar I.4, menunjukkan jenis layanan apa saja dalam penggunaan *fintech* penyandang disabilitas seperti berbelanja *online*, tagihan pembayaran listrik dan air, layanan pesan antar makanan, dan transportasi *online*.



Gambar I.4 Jenis Penggunaan *Fintech* Disabilitas

Pada Gambar I.5, menunjukkan data jenis kesulitan yang dialami para penyandang disabilitas tunanetra seperti kesulitan dalam *screen reader*, mendaftarkan akun pertama kali dengan *e-wallet* seperti verifikasi wajah, penggunaan *gesture*, pembatasan fitur, saldo tidak terbaca dan alur aplikasi yang terlalu panjang.



Gambar I.5 Jenis Kesulitan

Setelah mengidentifikasi permasalahan di atas, menunjukkan bahwa belum adanya aplikasi *fintech* berbasis *e-wallet* yang ramah atau mudah untuk digunakan para disabilitas tunanetra atau *low vision*. Maka untuk pengembangannya diperlukan dukungan dari peran *Backend Developer* untuk penyediaan data dan *consume API*

yang akan diambil melalui *user interface* dan peran seorang *UI/UX Designer* untuk membuat antarmuka aplikasi yang cocok serta dapat menyesuaikan kebutuhan para disabilitas tunanetra. Visipay telah mengembangkan berbagai macam fitur yang telah disediakan salah satunya ialah fitur *Top Up*. Salah satu metode yang digunakan untuk pengembangan fitur *Top Up* tersebut adalah dengan menggunakan metode *Design Thinking*.

Menurut (Kelley & Brown, 2018) *Design Thinking* adalah pendekatan yang berpusat pada manusia terhadap inovasi untuk mengintegrasikan kebutuhan *user*, perkembangan teknologi, dan kepentingan bisnis. *Design Thinking* adalah sebuah interaksi yang berorientasi pada manusia, yang dalam *design thinking* terdapat proses empati, *integrative thinking*, *optimism*, *experimentalism* dan *collaboration*.

*Design Thinking* memiliki kesamaan dengan *Human Centered Design* yang menekankan rasa empati dengan mencari tahu keinginan pengguna atau kebutuhan klien. Namun *Design Thinking* digunakan sebagai kerangka kerja dan memiliki fokus pada empati dibandingkan manusia. (Sitinjak, 2020).

Oleh karena itu untuk mengatasi permasalahan-permasalahan diatas dilakukan perancangan aplikasi *fintech* untuk disabilitas tunanetra *low vision* dengan metode *design thinking* yang berfokus kepada kebutuhan pengguna atau permasalahan yang pengguna rasakan.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalahnya ialah sebagai berikut:

1. Disabilitas tunanetra *low vision* mengalami kesulitan dalam pengoperasian *fintech* khususnya *e-wallet* seperti alur aplikasi yang terlalu panjang, verifikasi wajah untuk pendaftaran, *banner* promosi berupa gambar yang tidak terdeteksi *screen reader* dan aksesibilitas *screen reader* yang belum mumpuni.
2. Fitur *e-wallet* yang belum memiliki aksesibilitas *screen reader* yang mumpuni untuk mendukung para penyandang disabilitas.

### **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang terjadi maka tujuan diadakan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Membangun aplikasi *e-wallet* yang memberikan solusi permasalahan dengan mempersingkat alur penggunaan aplikasi, mengurangi *gesture*, mengurangi penggunaan gambar dan meningkatkan fungsi aksesibilitas *screen reader*.
2. Pengembangan fitur *e-wallet* yang tepat seperti fitur *Top Up*, Riwayat dan Pembayaran PLN yang mendukung aksesibilitas dengan baik.

### **I.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi para peneliti, dapat menjadi topik penelitian dan studi kasus *real* lebih lanjut serta pengembangan teknologi ke depannya.
2. Bagi para penyandang disabilitas, dapat membantu dalam pengoperasian transaksi *digital* dan wawasan teknologi.
3. Bagi masyarakat umum, dapat meningkatkan wawasan lebih tentang para disabilitas di Indonesia.

### **I.5 Batasan Penelitian**

Batasan penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini berfokus kepada pengembangan *fintech* di Indonesia dan penggunaannya untuk para disabilitas tunanetra
2. Penelitian ini berfokus kepada pengembangan fitur pada proses bisnis *Top Up*
3. Penelitian ini berfokus pada pengembangan aplikasi *mobile* dengan menimbang banyaknya para pengguna *mobile apps* di Indonesia.

### **I.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan pada penelitian ini adalah:

1. BAB I – PENDAHULUAN, pada bab ini berisikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian dan sistematika penulisan.

2. BAB II – TINJAUAN PUSTAKA, pada bab ini berisikan tentang tinjauan pustaka yang mendukung penelitian.
3. BAB III – METODOLOGI PENELITIAN, pada bab ini berisikan tentang model konseptual, sistematika penelitian dan alasan pemilihan metode.
4. BAB IV – ANALISIS DAN PERANCANGAN, pada bab ini berisikan analisis strategi bisnis, analisis hasil observasi dan wawancara, analisis hasil proses bisnis dan analisis perancangan sistem
5. BAB V – HASIL DAN PENGUJIAN, pada bab ini berisikan implementasi dari design thinking dan pengujian yang dilakukan
6. BAB VI – PENUTUP, pada bab ini bersikan kesimpulan dan saran untuk penelitian.