

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi telah mempengaruhi perubahan gaya hidup dan kebiasaan sehari – hari manusia. Inovasi dan ide tiada batas mampu menciptakan berbagai alat maupun fitur – fitur terbaru teknologi yang memungkinkan untuk menyelesaikan segala macam masalah dan memenuhi kebutuhan manusia. Cara manusia berkomunikasi, bekerja, belajar, bermain, tanpa disadari telah banyak berubah dari masa ke masa. Segala hal yang awalnya sulit dan memakan banyak waktu yang kurang efisien untuk dilakukan, akan terasa lebih mudah seiring berkembangnya teknologi. Seperti berbelanja tanpa harus keluar rumah melalui *e-commerce*, belajar banyak hal melalui video dengan waktu yang lebih fleksibel, berkomunikasi jarak jauh dengan aplikasi *chat* dan *video-call*, memonitor kesehatan, mengatur jadwal, semuanya menjadi praktis untuk dilakukan dengan waktu yang singkat. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) Tahun 2022, pembangunan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Indonesia pada tahun 2018, nilai indeks Pembangunan TIK tercatat sebesar 5.07 dan terus meningkat hingga tahun 2022 dengan nilai mencapai 5.85. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pembangunan TIK di Indonesia menunjukkan perkembangan positif yang digambarkan oleh peningkatan nilai Indeks Pembangunan TIK (Badan Pusat Statistik, 2022).

Internet merupakan salah satu bukti dari kemajuan teknologi yang mendorong perkembangan dan ekspansi internet sejak awal. Pertukaran data dan informasi secara cepat bukanlah hal yang mustahil lagi semenjak adanya internet. Berdasarkan data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pengguna internet di Indonesia per tahun 2024 telah mencapai 221.563.479 jiwa dari total populasi 278.696.200 jiwa penduduk Indonesia tahun 2023 sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat penetrasi internet Indonesia menyentuh angka 79,5%. Dibandingkan dengan tahun 2023 yang menyentuh angka 78,19%, maka ada peningkatan 1,4%. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa mayoritas penduduk Indonesia telah menjadikan internet sebagai bagian dari kehidupan

sehari – hari. Keterlibatan internet dalam berbagai macam aktivitas sudah tidak dapat dipungkiri lagi. Dengan kecepatan transfer data dan informasi melalui internet, segala hal menjadi mungkin (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2024).

Perkembangan internet juga mempengaruhi aktivitas transaksi yang sehari – hari dilakukan masyarakat. Transaksi *online* menjadi pilihan yang banyak diminati masyarakat karena dianggap lebih praktis dan efisien. Saat melakukan transaksi *online*, tentu pembayaran yang dilakukan juga secara *online*. Pembayaran secara *online* atau bisa dibilang pembayaran digital merupakan proses transfer dana dari konsumen ke penjual yang diproses dan diterima dalam bentuk non-fisik menggunakan teknologi elektronik (Ivtachul Ma'rifah et al., 2022). Tidak hanya pada toko *online*, toko *offline* kini juga menyediakan pembayaran secara *online* melalui *scan barcode QRIS* ataupun transfer bank. Tentu inovasi ini memudahkan masyarakat untuk melakukan pembayaran dengan cepat dan fleksibel. Fenomena ini menunjukkan bahwa pembayaran digital lebih mendominasi dan berdampak positif bagi masyarakat. Pembayaran digital ini juga memudahkan pengelolaan keuangan dan pemantauan transaksi bagi para penjual barang atau jasa karena rekam transaksi dilakukan secara *real-time*. Hal ini juga memperluas dan meningkatkan cara masyarakat bertransaksi sehingga terciptalah pola transaksi yang lebih modern dan adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Selain aktivitas transaksi, dunia hiburan masyarakat juga mengalami banyak perubahan. Di zaman sekarang, hiburan yang digemari masyarakat kebanyakan telah dikemas dengan media elektronik. Di kalangan remaja, *game online* menjadi salah satu hiburan yang banyak diminati. Internet sebagai penyedia informasi, pun juga menjadi media utama dalam mengakses *game online*. *Game* telah diubah menjadi bentuk hiburan yang tidak hanya dapat dinikmati secara individu, tapi juga dapat dimainkan secara bersama – sama dalam mode *multiplayer* berkat adanya internet sehingga masing – masing pemain dapat saling berinteraksi satu sama lain. Saat ini, *game online* telah mengalami evolusi menjadi hiburan yang digemari oleh berbagai kelompok usia dan mendorong *game development* untuk menyajikan beragam konten seperti *skin*

atau *item* lainnya untuk mempercantik karakter dalam *game* tersebut (Sultan Arda et al., 2023). Industri *game online* di Indonesia telah mengalami pertumbuhan yang signifikan. Pada tahun 2019 saja, industri ini berhasil mencapai pendapatan sebesar US\$190 juta, yang menunjukkan peningkatan sebesar 35% dibandingkan beberapa tahun sebelumnya (sumber : <http://www.chip.co.id/>). Selain itu, pada tahun yang sama, jumlah pemain *game online* di Indonesia mencapai lebih dari 25 juta orang (sumber : <http://www.chip.co.id/>), menunjukkan bahwa Indonesia memiliki populasi *gamer online* yang besar. Hal ini dianggap sebagai peluang bisnis yang melihat dari banyak dan meningkatnya pendapatan dari industri *game online*. Pembelian *item* oleh pemain menjadi salah satu faktor meningkatnya pendapatan industri *game online* tersebut. Barang virtual dan berbagai bentuk konten dalam permainan dengan cepat menjadi salah satu bentuk konsumsi *online* terbesar bagi para pemain, serta menjadi model pendapatan utama bagi para penerbit *game*.

Sistem pembayaran digital menjadi bagian integral dari evolusi industri 4.0 yang tidak hanya merupakan inovasi teknologi, tetapi juga merupakan sebuah konsekuensi dari perubahan mendasar dalam cara kita berinteraksi dengan dunia digital. Fungsi utamanya adalah memfasilitasi proses transaksi antara konsumen dan penjual dengan lebih mudah dan efisien serta memberikan kenyamanan dan efektif bagi kedua belah pihak (Ivtachul Ma'rifah et al., 2022). Peningkatan penggunaan internet untuk pembayaran dapat terkait dengan bertambahnya popularitas *game online*, yang memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi dalam *game* dengan lebih mudah. Sebaliknya, popularitas *game online* yang melonjak juga bisa mendorong lebih banyak orang untuk menggunakan internet sebagai metode pembayaran yang lebih praktis. Semakin meluasnya penggunaan internet untuk pembayaran dalam dunia *game online* menjadi pemicu pertumbuhan transaksi secara *online*. Ini terjadi karena para pemain berkeinginan untuk memperoleh keuntungan, barang *virtual*, atau kemajuan dalam permainan melalui pembelian *online*. Akibatnya, popularitas *game online* berperan dalam meningkatkan frekuensi dan volume penggunaan internet untuk transaksi pembayaran. Perkembangan dalam dunia *game online* juga mencakup adanya

penjualan *Voucher* yang dapat ditukar dengan mata uang *virtual* yang memungkinkan pengguna untuk dapat melakukan transaksi didalam *game* guna meningkatkan keuntungan dan minat pengguna. Fenomena ini dikenal sebagai *microtransaction* atau jual-beli dalam *game*. Secara keseluruhan, jual-beli dalam *game* membantu pengguna untuk bisa bermain dengan lebih mudah karena *microtransaction* sendiri menjadi alasan utama bahwa pengguna berkeinginan untuk menguatkan karakter atau memperoleh barang langka selama periode tertentu (Neneng Rika Wulandari et al., 2023).

Sebuah inovasi dari PT.Ditopupin Store Sejahtera yaitu www.ditopupin.id, menawarkan layanan *top up diamond game* dan berbagai layanan lainnya. Situs ini berkomitmen untuk memberikan pengalaman berbelanja *online* yang aman, mudah, dan efisien kepada pelanggan. Namun, seiring berjalannya waktu terjadi penurunan jumlah pengguna dari 237 pengguna aktif menjadi hanya 118 pengguna aktif yang mengakses Ditopupin.id.

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebar, didapatkanlah solusi dari permasalahan yang telah ditemukan bahwa penelitian "Perancangan *UI/UX* Aplikasi *Mobile* Ditopupin.id Menggunakan Metode *Design Thinking*" memang sangat dibutuhkan. Meskipun pengalaman pengguna pada situs *website* saat ini sudah cukup positif, namun pengembangan aplikasi *Mobile* dianggap sebagai langkah penting yang dapat memberikan nilai tambah yang besar bagi para pengguna terutama pada tampilan antarmukanya. Dengan menggunakan metode *Design Thinking* dalam perancangan *UI/UX* aplikasi *Mobile*, diharapkan dapat dihasilkan aplikasi yang tidak hanya memenuhi kebutuhan fungsional pengguna, tetapi juga meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan, sehingga transaksi menjadi lebih mudah dan efisien.

Metode *Design Thinking* menjadi landasan dalam perancangan *UI/UX* aplikasi *Mobile* Ditopupin.id. Proses pendekatan dengan metode *Design Thinking* dimulai dengan tahap pemahaman yang mendalam tentang pengguna yang melibatkan riset yang menyeluruh tentang demografi, perilaku, kebutuhan, dan preferensi pengguna. Analisa data pengguna dengan melakukan penyebaran kuesioner guna memperoleh wawasan yang lebih mendalam. Setelahnya,

mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi oleh pengguna saat menggunakan aplikasi yang melibatkan identifikasi titik-titik kebingungan atau ketidakpuasan pengguna dalam proses penggunaan aplikasi. Dari sini, dapat mulai memunculkan beragam ide solusi yang kreatif dan inovatif dan kemudian akan dievaluasi dengan mempertimbangkan kepraktisan, efektivitas, dan kelayakan teknisnya. Kemudian, nantinya akan dilanjutkan dengan 2 iterasi yang didasari dari umpan balik pengguna. Pengambilan pendekatan yang kolaboratif dan terbuka terhadap masukan dari pengguna, menggabungkan saran-saran tersebut untuk terus memperbaiki dan menyempurnakan pengalaman pengguna. Dengan demikian, tujuan akhir dari proses perancangan *UI/UX* aplikasi *Mobile* ditopupin.id ini bukan hanya menciptakan pengalaman pengguna yang memuaskan, tetapi juga menciptakan pengalaman yang optimal. Memberikan pengalaman yang nyaman dan memuaskan bagi semua pengguna ditopupin.id, sehingga aplikasi ini menjadi *platform* yang tak tergantikan dalam memenuhi kebutuhan pengguna sehari – hari.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, terdapat sebuah rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu, bagaimana hasil penerapan metode *Design Thinking* untuk perancangan *UI/UX* Aplikasi *Mobile* PT.Ditopupin Store Sejahtera?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan diatas, penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut :

1. Mengetahui hasil penerapan metode *Design Thinking* untuk perancangan *UI/UX* aplikasi *Mobile* PT.Ditopupin Store Sejahtera.
2. Mengetahui hasil dari *UI/UX* manakah yang bagus dari segi *User Experience* dengan menggunakan *UEQ* (*User Experience Questionnaire*).
3. Mengetahui hasil perbandingan dari 2 (dua) *UI/UX* mana yang sesuai dengan pertanyaan dari *A/B Testing*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat Bagi Mahasiswa :

- a. Memberikan pemahaman yang mendalam tentang pentingnya kesesuaian antara harapan pengguna dan desain antarmuka dalam pengalaman pengguna.
- b. Menyediakan peluang untuk mempraktikkan metodologi penelitian, analisis data, dan perancangan ulang antarmuka, yang merupakan keterampilan penting dalam bidang ilmu komputer dan desain interaksi manusia-komputer.

Manfaat bagi PT.Ditopupin.id Store Sejahtera :

- a. Memberikan wawasan yang berharga tentang kebutuhan dan preferensi pengguna terhadap desain antarmuka yang ada.
- b. Memungkinkan identifikasi area-area perbaikan yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna, daya tarik situs web, dan efektivitas bisnis secara keseluruhan.
- c. Memperkuat reputasi perusahaan sebagai entitas yang peduli terhadap kebutuhan dan kenyamanan pelanggan.

Manfaat bagi masyarakat :

- a. Memastikan pengalaman pengguna yang lebih baik dan memuaskan dalam penggunaan *platform*, meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan dalam bertransaksi dan berinteraksi secara *online*.
- b. Mendorong peningkatan kualitas layanan *online* secara umum, yang berpotensi meningkatkan produktivitas dan kenyamanan masyarakat dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.