

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia teknologi saat ini telah menghadirkan dampak signifikan dalam kehidupan manusia, terutama dalam bidang teknologi informasi. Teknologi informasi mencakup berbagai aspek, termasuk pemrosesan dan pengelolaan informasi, yang menghasilkan data berkualitas untuk kepentingan individu, pemerintah, dan bisnis. Penggunaan teknologi juga menciptakan perubahan mendasar dalam kehidupan sehari-hari, seperti interaksi sosial, media sosial, dan cara berbelanja. Kenaikan pengguna internet dan smartphone di Indonesia mencerminkan pengaruh besar teknologi terhadap masyarakat. Bisnis juga mengalami perubahan signifikan dalam era digital, dengan teknologi memfasilitasi investasi, seperti investasi emas, yang semakin populer. Investasi emas menawarkan stabilitas jangka panjang dan berbagai opsi, seperti Logam Mulia fisik atau non-fisik, kontrak emas di bursa berjangka, atau platform jual-beli online, sesuai dengan kebutuhan dan preferensi individu (Asnini Laisani, 2022).

Berikut merupakan diagram data statistik permintaan emas logam mulai dari tahun ke tahun (Dewi, 2022).



Gambar 1.1 Data Statistik Permintaan Emas Logam Mulia

Sumber : <https://harga-emas.org/grafik/>

Gambar diagram data statistik di atas mengindikasikan bahwa harga emas logam mulia Antam mengalami peningkatan tiap tahunnya. Pada 22 Oktober 2018, harga Antam 1 gram berkisar sekitar Rp. 562.000, sementara pada 14 Oktober 2023, harga logam mulia Antam mencapai kurang lebih Rp. 1.009.200, menunjukkan kenaikan yang signifikan selama periode tersebut.

Logam Mulia, sebagai bentuk investasi yang mudah diakses dan populer di kalangan masyarakat, tersedia melalui gerai toko seperti RUI yang menawarkan beragam varian gramasi dan jenis. Namun, RUI menghadapi masalah serius dalam proses pemesanan, termasuk keterlambatan dalam menerima pesanan pembeli dan pengiriman barang. Hal ini telah menyebabkan ketidakpuasan pelanggan, yang pada gilirannya mengurangi minat pembeli dan mendorong mereka untuk mencari alternatif lain. Selain itu, pembeli juga menghadapi masalah dengan ketersediaan stok barang dan kekurangannya dalam mempercayai pembelian online, khawatir

bahwa barang yang dipesan tidak sesuai dengan ekspektasi mereka. Diperlukan langkah-langkah perbaikan yang serius untuk mengatasi permasalahan ini dan memulihkan kepercayaan pelanggan dalam bisnis Logam Mulia (Dewi, 2022).

Saat ini, platform pemesanan Logam Mulia hanya tersedia melalui situs web, dengan sedikit penggunaan pemesanan melalui aplikasi mobile. Antam.com dan Minigold.com adalah dua situs web utama yang menawarkan layanan pemesanan Logam Mulia. Selain penjualan, Minigold.com juga menyediakan update harga tiap harian dan peluang kemitraan dengan dealer, distributor, serta reseller untuk memberikan keuntungan yang menarik.

Dalam penelitian lain yang serupa berjudul “Desain UI/UX dengan Metode Berpikir Desain Berbasis Web di Perusahaan Laportea”, terdapat toko yang menjual produk mulai dari baju, celana hingga sepatu. Namun seiring dengan perkembangan teknologi, toko atau distributor lokal mulai ditinggalkan oleh masyarakat khususnya masyarakat modern karena promosi pemasarannya masih sedikit terkendala waktu. Tujuan penelitian: menciptakan desain antarmuka dan pengalaman pengguna inovatif sebagai situs e-commerce dengan Design Thinking. Pendekatan ini bisa memecahkan masalah, fasilitasi user-generated prototypes, dan hasilkan pengalaman positif (Zuhdi, H.I. 2020).

Penelitian lainnya membahas tentang “Desain UI UX Aplikasi Penjualan dengan Menyelaraskan Kebutuhan Bisnis menggunakan Pendekatan Design Thinking “ dengan metode Design Thinking yang merupakan sebuah pemikiran seorang desainer yang memanfaatkan pendekatan dengan berpusat atau berpacu pada objek responden dalam proses pemecahan masalah yang ditemuinya (W. Darmalaksana, 2020).

Dalam penelitian serupa yang berjudul “Perancangan UI/UX Menggunakan Metode Design Thinking Aplikasi Amarta (Studi Kasus: Amarta Gold Investment)” dengan menggunakan metode yang sama yaitu metode Design Thinking, yang bertujuan untuk perkembangan bidang ilmu komputer, terutama penerapan konsep gamifikasi (M. Ardiansyah, P. Rosyani, 2023).

Berdasarkan beberapa penelitian sebelumnya, pendekatan Design Thinking memiliki orientasi yang kuat untuk mengembangkan antarmuka pengguna yang mudah dipahami, efisien, dan menarik. Hal ini dapat memberikan dampak positif yang signifikan dalam menciptakan solusi yang lebih baik, terutama untuk masyarakat yang terlibat dalam transaksi pembelian dan penjualan Logam Mulia. Oleh karena itu, desain antarmuka aplikasi pemesanan Logam Mulia difokuskan pada kebutuhan pengguna, dengan tujuan menciptakan produk yang mudah digunakan dan memiliki tingkat usability yang tinggi (Kristi, 2023).

Pendekatan Design Thinking digunakan untuk mengatasi masalah-masalah yang muncul, seperti memudahkan pengguna dalam menggunakan desain antarmuka dan memberikan pengalaman yang memuaskan. Design Thinking adalah metode sistematis yang berfokus pada kebutuhan pengguna akhir, menggabungkan kreativitas, empati, dan kolaborasi tim untuk mengembangkan solusi yang efektif dan berfokus pada pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa desain bukan sekadar soal estetika visual, tetapi juga tentang menciptakan pengalaman yang lebih baik dan bermakna. Dalam konteks ini, penting untuk memperhatikan User Interface dan User Experience agar pelanggan dapat dengan mudah mengoperasikan produk yang dirancang dan merasakan pengalaman yang menyenangkan saat menggunakan prototipe tersebut. Pemahaman tentang perbedaan antara UI (User Interface) dan

UX (User Experience) juga ditekankan, di mana UI menyangkut alat-alat yang disajikan kepada pengguna untuk memenuhi kebutuhan mereka, sementara UX bertujuan untuk meningkatkan interaksi pengguna dengan sistem, produk, atau layanan dengan tujuan mencapai pengalaman yang lebih baik (Iyan, Agung and Iqbal, 2019).

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi masalah dan kebutuhan pengguna, merumuskan spesifikasi aplikasi, merancang antarmuka aplikasi, dan mengembangkan solusi yang mempermudah pengguna dalam memesan Logam Mulia melalui aplikasi mobile. Selain memfasilitasi pemesanan Logam Mulia melalui aplikasi mobile, penelitian ini juga memberikan manfaat berupa bantuan untuk pengguna dalam memesan dengan cepat dan mudah, menghemat waktu dan usaha, menghadirkan solusi untuk mengurangi kesalahan dalam proses pemesanan, sehingga memastikan ketepatan dan keakuratan pesanan, serta meningkatkan kepuasan pengguna dengan menyediakan pengalaman yang lebih nyaman dan efisien dalam penggunaan aplikasi.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dijelaskan, dapat diidentifikasi permasalahan dalam penelitian yaitu. Bagaimana membuat desain UI/UX aplikasi mobile pemesanan Logam Mulia dengan menggunakan metode desain thinking?

1.3 Batasan Masalah

Pada penelitian kali ini, mendapatkan beberapa batasan masalah yaitu.

1. Penelitian tersebut difokuskan pada pembuatan desain antarmuka *mobile* dengan menggunakan pendekatan *Design Thinking*.

2. Penelitian ini berupa rancangan antar muka aplikasi pemesanan yang bertujuan memberikan pengalaman kepada pengguna baik pembeli maupun penjual.
3. Wawancara dilakukan kepada penjual, karena tujuan penelitian ini berfokus kepada lingkup Toko/Gerai *Rui*. Dan minimal 5 pembeli yang mewakili pembelian untuk Investasi Logam Mulia, Custom Logam Mulia, dan Gift Logam Mulia.

1.4 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, maka tujuan dari penelitian ini yaitu. Merancang antarmuka aplikasi pemesanan Logam Mulia berbasis aplikasi *mobile* dengan menggunakan metode *Design Thinking*. Adapun beberapa fitur yang akan diimplementasikan pada desain antar muka seperti, Nabung Emas, Pembelian Emas, Penjualan Emas (*Buyback*), dan Lelang Emas.

1.5 Sistematika Penulisan

Berikut merupakan sistematis penulisan pada skripsi ini, terdapat 5 bab antara lain.

BAB I PENDAHULUAN

Bab Pendahuluan akan memberikan sebuah gambaran umum tentang penelitian yang akan dilakukan. Di dalamnya terdapat penjelasan mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, dan sistematika penulisan. Hal ini bertujuan untuk memberikan pemahaman awal bagi pembaca mengenai topik yang akan diteliti, masalah yang ingin diselesaikan, dan hasil yang diharapkan dari penelitian ini. Selain itu, pendahuluan juga akan menggambarkan tentang batasan yang diambil dalam penelitian serta

sistematika penulisan yang akan digunakan untuk memudahkan pembaca dalam memahami isi penelitian secara sistematis dan terstruktur.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab Tinjauan Pustaka akan membahas dasar teori dan penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan. Dalam penelitian ini, terdapat beberapa dasar teori yang akan digunakan seperti *Design Thinking* dan penelitian terkait.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab Metodologi Penelitian adalah bagian dari penelitian yang menjelaskan tentang alur serta metode yang nantinya akan digunakan dalam tahap penelitian. Metodologi Penelitian terdiri dari beberapa tahapan antara lain identifikasi masalah, studi literatur, metode pengumpulan data dan penulisan laporan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab Hasil dan Pembahasan adalah bagian dari penelitian yang berisi penjelasan atau pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan. Pada bab ini, akan dijelaskan mengenai bagaimana proses pengumpulan data, empathize, define, ideate, prototype, testing, dan evaluasi.

BAB V PENUTUP

Bab Penutup merupakan bagian dari penelitian yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta saran yang disampaikan oleh penulis.

DAFTAR PUSTAKA

Pada daftar pustaka, berisi mengenai kajian yang nantinya akan digunakan sebagai panduan untuk membantu pengerjaan laporan skripsi.

LAMPIRAN

Pada bagian lampiran terdapat data atau pelengkap yang berguna nantinya untuk penunjang dalam pembuatan laporan skripsi.