

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengguna teknologi dalam kehidupan sehari-hari semakin meningkat terutama dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Salah satu bentuk pengguna teknologi yang semakin populer adalah layanan pinjam uang online. Layanan ini memberikan kemudahan dan aksesibilitas bagi pengguna untuk mendapatkan pinjam uang secara cepat dan mudah tanpa harus ke kantor atau bank (Pelita.co.id 2023). Di tahun 2020 pandemi Covid-19 menyebar di Indonesia yang mewajibkan warga untuk sebisa mungkin melakukan aktivitas di dalam rumah agar mengurangi penyebaran virus oleh sebab itu penggunaan internet jadi meningkat (Liang Lu-Hai 2020).

Di tahun 2021 laporan dari *Hoosite* atau *We Are Social*, terdapat total populasi 274,9 juta pengguna internet di Indonesia meningkat sampai 73,7%. Angka tersebut terhitung dari satu tahun terakhir, penambahan terjadi sekitar 27 juta pengguna. Bahkan waktu yang digunakan masyarakat untuk akses internet bertambah, dari yang awalnya rata-rata 7 jam 59 menit menjadi 8 jam 52 menit. Detail penggunaan internet masyarakat Indonesia, yang pertama untuk jejaring social 96,3%, *shopping* 78,2%, dan layanan keuangan 39,2% (Sutadi Heru 2021). Jadi dampak dari Covid -19 yang melanda masyarakat Indonesia menjadikan pengguna Internet dalam kurun waktu satu tahun terakhir meningkat begitu pesat.

Pandemi Covid -19 ini membuat masyarakat terus berinovasi, agar dapat menghindari kerumunan yang dapat mengakibatkan penyebaran Covid-19 dengan mudah yang umumnya karena metode *offline*. Salah satunya membuat inovasi untuk membuat aplikasi Sakusaha yang berfungsi untuk mempermudah dalam peminjaman uang secara online. Pinjam uang online ini mempermudah pelaku dari

usaha mikro dalam memulai maupun meningkatkan bisnisnya melalui pinjaman modal ke bank dengan mudah dan cepat.

Performa dari aplikasi ini dilakukan secara berkala menggunakan metode *Design Thinking*. Namun, masalah yang sering terjadi dalam layanan ini adalah pengalaman pengguna yang buruk karena berbagai faktor seperti tata letak yang sulit dipahami, proses yang rumit, dan kurangnya kepercayaan pada platform yang digunakan. Maka penulis melakukan penelitian ini akan membahas tentang analisi pengalaman pengguna pada aplikasi Sakusaha yang menawarkan sistem pinjam uang online. Penelitian ini akan menggunakan metode *Design Thinking* sebagai alat untuk mempermudah sistem pinjam uang online dan meningkatkan pengalaman pengguna.

Design Thinking adalah pendekatan kreatif yang membantu dalam memecahkan masalah dengan cara yang inovatif dan fokus pada kebutuhan pengguna (Alfajri 2020).

Laporan penelitian ini hasil dari aktivitas Studi Independen di Binar Academy sebagai *UI/UX Resercher and Designer*. Proyek ini merupakan inovasi untuk membangun aplikasi Sakusaha. Harapanya dengan dikerjakan proyek ini bisa menghasilkan produk yang baik dari segi *user experience* maupun *user interface*. Dan juga memastikan penggunaan aplikasi efektif untuk kalangan masyarakat menengah kebawah.

Jadi penelitian ini hanya mencakup *UI/UX Design* dari pembuatan system Pinjam Online Aplikasi Sakusaha. Penulis melakukan project ini dibimbing juga oleh Mentor (Mentor *UI/UX Designer and Researcher*) agar design dari aplikasi sakusaha sudah layak bagi kalangan user.

Berdasarkan Latar Belakang yang sudah ditulis dibagian atas, maka penulis mengangkat judul skripsi : **“Analisis User Experiance Pada Aplikasi Sakusaha Dengan Metode *Design Thinking*”**. Penelitian ini akan lebih berfokus pada

perancangan Desain Aplikasi dan juga Tahapan Testing pinjam uang secara online dan dibentuk dalam sebuah Aplikasi berbasis Mobile dengan metode riset yang dinamakan *Design Thinking*.

1.2 Rumusan Masalah

Hasil dari latar belakang diatas maka penulis mendapatkan rumusan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana perancangan desain sistem pada pada Aplikasi Sakusaha ?
2. Bagaimana hasil dari penerapan metode *Design Thinkin* pada Aplikasi Sakusaha apakah sudah layak diterima oleh user ?

1.3 Batasan Masalah

Adapun beberapa batasan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Penelitian hanya membahas tentang kualitas *User Experience* pada aplikasi Sakusaha dengan metode *Design Thinking* dalam mempermudah sistem pinjam uang online .

1.4 Tujuan Penelitian

Ada beberapa tujuan penelitian yang ingin dicapai sebagai berikut :

1. Menerapkan metode *Design Thinking* untuk membuat kualitas *User Experience* yang mudah dipahami dan sesuai kebutuhan pengguna.
2. Menganalisis hasil dari penerapan metode *Design Thinking* dalam penerapan kualitas *User Experience* pada aplikasi Sakusaha.

1.5 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan penulis yaitu sebagai berikut :

1. Memudahkan Masyarakat dalam melakukan peminjaman uang secara Online

2. Dapat menjadi referensi sebagai penelitian selanjutnya mengenai *User Experience* terhadap aplikasi yang sesuai.