

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi komunikasi di era digital membuat masyarakat melakukan banyak kegiatan secara digital. Internet menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dalam aktivitas kehidupan sehari-hari, khususnya dengan makin meningkatnya penggunaan *smartphone* yang memudahkan masyarakat untuk mengakses internet. Pemanfaatan teknologi terjadi di berbagai bidang kehidupan manusia karena kemudahan dan kepraktisan yang ditawarkan oleh *smartphone*, dimana manusia mampu terhubung antar sesama tanpa ada batasan waktu, jarak dan ruang. Berdasarkan data yang diterbitkan oleh Katadata, jumlah pengguna *smartphone* di Indonesia diprediksikan akan meningkat secara signifikan dari tahun ke tahun dengan pencapaian 89% populasi pada 2025 mendatang.

Pengguna Smartphone diperkirakan Mencapai 89% Populasi pada 2025



Gambar 1.1 Populasi pengguna smartphone di Indonesia pada 2025
Sumber : Katadata (<https://katadata.co.id>)

Data menunjukkan adanya peminatan yang kian meningkat dari penggunaan *smartphone* di Indonesia, sehingga para pebisnis berusaha memasuki ranah teknologi dengan tujuan strategi bisnis, seperti pemasaran, penjualan dan pelayanan. Kesadaran akan peluang tersebut mengakibatkan peningkatan jumlah pengusaha kelas menengah hingga besar untuk menggunakan dan memanfaatkan kemajuan teknologi seperti *mobile app* sebagai sarana untuk memajukan bisnis mereka. Secara tidak langsung, hal tersebut mengakibatkan persaingan ketat antara perusahaan lokal untuk mampu mengalahkan kompetitornya dengan menunjukkan keunggulan produk dan jasa yang ditawarkan agar memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Salah satu cara yang digunakan para pebisnis dalam menangani persaingan yang ketat adalah membuat program keanggotaan atau *membership*. *Membership* atau *loyalty* dianggap mampu menjadi solusi karena dapat menarik konsumen melalui promosi, diskon dan bahkan hadiah. Namun, program keanggotaan atau *loyalty* ditandai dengan kartu fisik (berbentuk seperti kartu ATM) yang dapat digunakan pada saat konsumen berbelanja. Hal ini memiliki banyak kelemahan, antara lain membutuhkan penyimpanan yang lebih banyak atau adanya resiko kehilangan kartu hingga manajemen kartu yang buruk dari pemilik kartu (Agusrianto dkk, 2020). Maka dari itu, dibutuhkan sebuah sistem atau aplikasi program keanggotaan untuk mengatasi masalah tersebut. Selain itu, program keanggotaan atau *loyalty* dalam bentuk digital mampu menambah nilai perusahaan dalam persaingan bisnis dan mampu mengikuti perkembangan teknologi di era industri 4.0.

Ide perubahan kartu keanggotaan *loyalty program* yang sebelumnya berbentuk fisik menjadi non fisik sudah diutarakan oleh Ericko Satyagraha dengan perancangan aplikasi loyalitas yaitu Siji Wallet. Menurut hasil wawancara dengan narasumber, beliau menyatakan bahwa kemudahan yang ditawarkan melalui aplikasi Siji Wallet berbasis *smartphone* ini, mampu membantu *customer* dalam menikmati berbagai keuntungan setiap saat dengan adanya solusi *loyalty* dan *reward digital*. Siji Wallet merupakan *digital membership wallet* yang membantu sebuah *brand* meretensi konsumen dengan *engagement program*. Siji Wallet memiliki tujuan untuk mengembangkan *customer retention platform* yang multifungsi, stabil dan *user-friendly* sehingga efektif membantu *brand* dalam mempertahankan pelanggan. Strategi yang digunakan Siji Wallet adalah CRM (*Customer Relationship Management*). Strategi tersebut digunakan dengan harapan mampu memberikan solusi marketing lebih baik dan optimal menggunakan teknologi, seperti menjalankan fitur analisis antara sebuah *brand* dengan klien secara *real time*. Sehingga *loyalty* program dari sebuah *brand* dapat mempertahankan *engaged*, hubungan yang jangka panjang dengan *customer*-nya.

Dalam rangka merealisasikan aplikasi *program loyalty* berbasis *smartphone* bernama Siji Wallet, maka terlebih dahulu diperlukan analisis dan perancangan aplikasi sesuai kaidah UI/UX agar mempermudah *user* dalam mengikuti program loyalitas (Firmansyah, 2020; Kristiadi dkk, 2017). Di sisi lain, ide perancangan aplikasi *loyalty* semacam Siji Wallet belum banyak ditemukan di Indonesia. Hal tersebut menunjukkan bahwa dalam perancangan Siji Wallet, hanya sedikit desain

UI/UX yang dapat dijadikan sumber acuan atau referensi. Menurut Pamudyaningrum dkk (2020), salah satu aspek utama dari *User Interface* and *User Experience* adalah berfokus pada konten dengan desain yang sederhana dengan tetap memperhatikan kelengkapannya. Aspek tersebut dapat menjadi solusi kartu digital. Pada dasarnya, beberapa merek sudah memiliki aplikasinya sendiri dan didalamnya terdapat program *loyalty*. Dengan adanya aplikasi Siji Wallet ini diharapkan pengguna mampu secara mudah mengakses setiap *program loyalty* yang dimilikinya dengan desain UI/UX yang baik sehingga mudah untuk digunakan. Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, penulis akan merancang desain UI/UX aplikasi *loyalty* yang disesuaikan dengan tampilan layar *smartphone* dengan judul penelitian “perancangan desain *user interface* (UI) aplikasi Siji Wallet”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan, peneliti dapat mengidentifikasi masalah yang muncul, yaitu:

1. Persaingan bisnis yang semakin ketat membuat perusahaan harus mencari cara untuk menarik pelanggan.
2. Program *loyalty* masih berbentuk kartu fisik dan tidak sesuai dengan perkembangan teknologi di era industri 4.0
3. Belum terealisasinya ide perubahan kartu keanggotaan *loyalty program* yang sebelumnya berbentuk fisik menjadi non fisik bernama Siji Wallet

4. Belum banyaknya aplikasi sejenis Siji Wallet sehingga diperlukan analisis mendalam terkait desain *user interface* dan *experience* (UI/UX)

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, yang menjadi fokus dalam proyek perancangan ini adalah bagaimana menganalisis dan merancang aplikasi sesuai kaidah UI/UX berbasis *smartphone* untuk mendukung *customer loyalty program* terhadap pelanggan.

1.4. Tujuan Perancangan

Tujuan yang ingin dicapai dalam perancangan proyek ini adalah untuk menganalisis dan merancang aplikasi sesuai kaidah UI/UX agar mempermudah *user* dalam mengikuti *loyalty program*.

1.5. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Dalam mencapai tujuan dari penelitian, maka penulis akan membataskan ruang lingkup penelitian terhadap perancangan UI/UX pada aplikasi yang akan dibuat, sebagai berikut:

1. Hasil rancangan pada proyek ini berupa prototipe yang dibuat di aplikasi Adobe XD.
2. Perancangan yang dilakukan untuk menghasilkan desain UI/UX bagi *customer* sehingga dapat memudahkan *user* menjalankan *program loyalty* berbasis *smartphone*

1.6. Manfaat Perancangan

Melalui perancangan aplikasi ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak antara lain:

- a. Bagi pengguna/*user*
 1. Memudahkan pengguna untuk melakukan berbagai *loyalty program* tanpa menambahkan jumlah kartu *loyalty* yang dibawa.
 2. Memberikan informasi mengenai perbelanjaan seperti promo dan diskon terbaru secara mudah dan efisien.
 3. Pengguna dapat menikmati keuntungan yang berlipat dari *voucher* belanja dan point secara praktis.
- b. Bagi Perusahaan
 1. Memberikan solusi kepada *merchant* atau bisnis dalam mengelola hubungan antar pelanggannya.
 2. Peningkatan frekuensi transaksi penjualan *merchant*.
 3. Meningkatkan kualitas *merchant* dalam menjaga kesetiaan pelanggannya.
 4. Dapat meminimalisir penggunaan kertas atau plastik
- c. Bagi Peneliti
 1. Menambah ilmu dan pengetahuan terkait analisis dan perancangan desain UI/UX pada sistem *loyalty* berbasis *smartphone*
 2. Menerapkan ilmu yang sudah dipelajari selama perkuliahan dalam mengatasi masalah di dunia nyata.