

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN PROPOSISI

2.1 Kajian Pustaka

Teori adalah landasan ilmiah yang memuat penjelasan mengenai variabel-variabel yang diteliti, melalui pendefinisian, dan uraian yang lengkap dan mendalam dari berbagai referensi, sehingga ruang lingkup, kedudukan dan prediksi terhadap hubungan antar variabel yang akan diteliti menjadi lebih jelas dan terarah (Sugiyono, 2024: 93).

Penelitian ini didasarkan pada tiga tingkat landasan teori, yaitu *Grand Theory*, *Middle Theory*, dan *Applied Theory*. Untuk *Grand Theory* membahas mengenai Manajemen. *Middle Theory* membahas Bisnis Digital, dan untuk *Applied Theory* yakni membahas *user interface*, *user experience*, *design thinking*, *platform mobile* dan *usability*.

2.1.1 Pengertian Manajemen

Secara umum kata manajemen berasal dari bahasa Inggris yaitu “*manage*” yang dimana memiliki arti yakni mengelola, mengendalikan, mengusahakan dan memimpin. Secara etimologi, Istilah manajemen sendiri berasal dari bahasa Perancis kuno yaitu “*menagement*” yang memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur. Sedangkan secara terminologi, istilah manajemen hingga sekarang tidak ada standar istilah yang disepakati. Terdapat banyak definisi manajemen yang dikemukakan oleh banyak ahli, dengan berbagai susunan kalimat dan definisi yang

berbeda-beda tetapi semua definisi tersebut memiliki kesamaan pada makna yang ingin disampaikan dari definisi manajemen tersebut. Berikut ini dikemukakan beberapa definisi manajemen menurut para ahli, diantaranya:

Manajemen menurut Afandi (2020:1) yaitu bekerja dengan manusia untuk mencapai tujuan organisasi melalui pelaksanaan perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penyusunan kepegawaian (*staffing*), pengarahan (*crontolling*) kepemimpinan (*leading*) dan pengawasan (*controlling*). Manajemen adalah proses yang berbeda yang meliputi membuat perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian yang dilakukan untuk memutuskan dan mencapai tujuan yang telah ditentukan melalui penggunaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

Menurut G. R Terry dalam Hasnida (2024:191) menyatakan bahwa “*Management is the planning, organizing, leading, and controlling of human and other resources to achieve organizational goals afficently an effectively*“. Artinya Manajemen adalah perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian sumber daya manusia dan sumber daya lain untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif

Menurut Griffin (2021:19) “*Management is a set of activities (including planning and decision-making, organizing, leading, and controlling) directed at organizational resources (human, financial, physical, and information) with the aim of achieving organizational goals in an efficient and effective manner*“. Artinya Manajemen adalah seperangkat kegiatan (termasuk perencanaan dan pengambilan keputusan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian) yang diarahkan

pada sumber daya organisasi (manusia, finansial, fisik, dan informasi) dengan tujuan mencapai sasaran organisasi secara efisien dan efektif.

Berdasarkan beberapa definisi yang dikemukakan oleh para ahli di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen merupakan suatu proses yang mencakup serangkaian kegiatan terstruktur meliputi perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian yang diarahkan pada seluruh sumber daya organisasi baik sumber daya manusia, finansial, fisik, maupun informasi dengan tujuan akhir untuk mencapai sasaran organisasi secara efisien dan efektif. Dengan demikian, manajemen bukan sekadar aktivitas administratif semata, melainkan sebuah seni sekaligus ilmu dalam mengelola dan menggerakkan seluruh elemen organisasi secara sinergis demi terwujudnya tujuan yang telah ditetapkan.

2.1.2 Unsur-unsur Manajemen

Dalam melaksanakan fungsi manajemen, sebuah organisasi atau perusahaan membutuhkan sumber daya yang dikenal sebagai unsur manajemen. Masing masing unsur ini saling berkaitan yang tidak dapat dipisahkan, jadi jika salah satu diantaranya tidak ada atau tidak sempurna maka akan berdampak pada pencapaian tujuan perusahaan. Menurut George R Terry yang dialihbahasakan oleh G. A. Ticoalu (2019:4) unsur-unsur manajemen yaitu, sebagai berikut:

1. Manusia (*Man*)

Sumber daya manusia dalam kegiatan manajemen membuat rencana dan tujuan yang ingin diraih. Untuk itu, tanpa adanya manusia kegiatan manajemen tidak akan pernah ada.

2. Uang (*Money*)

Uang menjadi unsur penting dalam kegiatan manajemen karena menjadi perantara utama dalam mencapai tujuan. Biaya operasional dalam sebuah kegiatan manajemen tentu membutuhkan uang agar dapat berjalan baik.

3. bahan bahan (*Materials*)

Unsur manajemen ini adalah salah satu faktor penting karena kualitas bisnis dipengaruhi oleh kualitas material yang dipilih. Jadi, jika material yang dipilih buruk, tujuan manajemen akan sulit tercapai.

4. Mesin (*Machine*)

Mesin merupakan unsur lain yang perlu diperhatikan. Dengan adanya mesin atau teknologi, pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia pasti akan lebih mudah sehingga tujuan pun mudah tercapai.

5. Metode (*Method*)

Unsur ini mempengaruhi kinerja dalam sebuah manajemen. Jika metode yang dibuat berdasarkan target, fasilitas, waktu, uang dan kegiatan bisnis, kegiatan manajemen pasti akan berjalan lebih lancar. Unsur ini juga perlu mendapat campur tangan manusia agar dapat tercipta dengan baik.

6. Pasar (*Market*)

Unsur ini terbilang krusial karena sebuah bisnis hanya dapat berkembang jika telah dikenal di pasaran. Unsur pasar dipengaruhi oleh unsur material karena barang atau jasa yang laku harus memiliki kualitas baik.

2.1.3 Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen adalah elemen-elemen dasar yang akan selalu ada dan melekat di dalam proses manajemen yang akan dijadikan acuan oleh manajer dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan sehari-hari untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan, selain itu fungsi manajemen ini dapat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya manusia, dan pengambilan keputusan. Fungsi manajemen ini terdiri atas empat fungsi yang dikenal dengan (POAC) yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*actuating*), dan pengendalian (*controlling*). Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh George R. Terry dan Leslie W Rue dialih bahasakan oleh Ticoalu, G.A dalam Rivaldi (2023:3) beliau menyatakan bahwa fungsi manajemen sebagai berikut :

1. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan penentuan tujuan-tujuan yang hendak dicapai pada suatu masa yang akan datang, dan apa yang harus dilakukan agar dapat mencapai tujuan-tujuan tersebut.

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian yaitu menentukan berbagai kegiatan penting, dan memberikan kekuasaan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan tersebut. Pengorganisasian dapat juga disebut sebagai proses penugasan, pengalokasian sumber daya, dan pengoordinasian kegiatan kepada setiap individu atau kelompok yang akan berperan dalam pelaksanaan rencana.

3. Pengarahan (*Actuating*)

Pengarahan adalah suatu proses mengarahkan, membimbing, dan menyemangati karyawan dalam pelaksanaan rencana untuk mencapai tujuan.

4. Pengendalian (*Controlling*)

Pengendalian adalah suatu proses mengawasi dan mengevaluasi kesesuaian antara kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi beserta hasil yang diperolehnya dengan rencana yang telah disusun oleh organisasi tersebut beserta tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan penjelasan yang dikemukakan di atas mengenai fungsi manajemen, maka dapat disimpulkan bahwa fungsi manajemen merupakan suatu usaha dalam mencapai tujuan yang diinginkan oleh organisasi atau perusahaan melalui beberapa kegiatan utama seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian.

2.1.4 Pengertian Bisnis Digital

Bisnis digital dapat dipahami sebagai bentuk kegiatan usaha yang mengintegrasikan teknologi digital dalam operasional, pemasaran, serta hubungan dengan pelanggan. Pemanfaatan teknologi digital dalam bisnis memungkinkan perusahaan menghasilkan produk dan layanan dengan nilai tambah tinggi, yang menjadikannya pembeda utama dalam persaingan pasar yang semakin kompetitif dan dinamis. Ahmad et al. (2022) menegaskan bahwa inovasi model bisnis digital membantu perusahaan meningkatkan efisiensi, kelincahan organisasi, dan kapabilitas bersaing secara berkelanjutan. Dengan mengoptimalkan teknologi

digital, perusahaan dapat menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan sekaligus memperkuat posisinya di pasar (Imran et al., 2023).

Bisnis digital merupakan kegiatan usaha yang memanfaatkan teknologi digital dan internet dalam menjalankan serta mengembangkan proses bisnis perusahaan. Menurut Dhillon dan Kaur (dalam Aripin, 2021), teknologi digital digunakan untuk mendukung proses internal seperti administrasi, keuangan, dan sumber daya manusia, maupun proses eksternal seperti pemasaran, penjualan, layanan, dan interaksi dengan pelanggan..

Selain itu, Kraus dkk. (2022) menjelaskan bahwa bisnis digital merupakan integrasi teknologi digital ke seluruh aspek perusahaan yang secara mendasar mengubah cara perusahaan beroperasi dan menciptakan nilai bagi pelanggan. Sejalan dengan pendapat tersebut, Khalilah Daud I.M dkk. (2025) menyatakan bahwa penggunaan internet dalam bisnis dapat meningkatkan efisiensi operasional serta membantu menekan biaya perusahaan karena sebagian besar aktivitas bisnis dapat dilakukan secara *online*. Dengan demikian, bisnis digital menjadi strategi penting bagi perusahaan untuk meningkatkan daya saing dan menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi.

Dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud Bisnis digital berarti menggunakan teknologi digital untuk meningkatkan nilai bagi perusahaan dan pelanggan melalui transformasi menyeluruh pada proses, strategi, dan pengalaman pelanggan. Konsep ini mencakup pengelolaan proses internal, seperti sumber daya manusia, keuangan, dan administrasi, dan proses eksternal, seperti pemasaran, penjualan, penyediaan barang dan layanan, serta interaksi dengan pelanggan. Bisnis

digital mencakup penjualan barang atau jasa melalui internet, baik produk digital maupun fisik, dengan internet sebagai sarana utama untuk menghasilkan keuntungan.

2.1.5 Unsur-unsur bisnis digital

Unsur-unsur bisnis digital mencerminkan elemen kunci yang menjadi dasar operasional usaha berbasis teknologi. Setiap unsur mendukung integrasi proses, pengelolaan informasi, serta interaksi digital dengan pelanggan dan mitra. Pemahaman terhadap unsur-unsur ini memberikan gambaran konseptual tentang bagaimana bisnis digital dijalankan dan dikembangkan agar adaptif terhadap perkembangan teknologi dan dinamika pasar. Menurut Khalilah Daud I.M et al., (2025) unsur-unsur bisnis digital terbagi menjadi :

1. Pemanfaatan Teknologi dan Internet

Bisnis digital bertumpu pada penggunaan teknologi informasi dan jaringan internet sebagai media utama dalam menjalankan kegiatan operasional.

2. Transaksi Jual Beli dan *E-Commerce*

Aktivitas bisnis digital meliputi proses transaksi komersial secara daring, baik dalam bentuk penjualan maupun pembelian produk dan jasa.

3. Layanan Pelanggan

Bisnis digital menekankan pentingnya interaksi dengan pelanggan, baik dalam pemberian layanan maupun dalam membangun hubungan jangka panjang.

4. Kolaborasi dengan Mitra Bisnis

Kerja sama dengan mitra usaha dilakukan melalui *platform* digital guna meningkatkan efektivitas serta kinerja bisnis.

5. Pengelolaan Proses Bisnis Internal

Mencakup pengelolaan sumber daya manusia, sistem keuangan, administrasi, serta operasional lain yang dijalankan secara digital.

6. Strategi Pemasaran Digital

Pemanfaatan teknologi digital digunakan dalam kegiatan pemasaran, promosi, dan distribusi produk atau layanan kepada konsumen.

7. Infrastruktur Berbasis Web

Penggunaan *platform* berbasis web dan sistem digital menjadi pendukung utama agar operasional bisnis berjalan lebih efisien.

8. Efisiensi dan Optimalisasi Operasional

Penerapan teknologi digital membantu perusahaan meningkatkan efisiensi kerja serta menekan biaya melalui otomatisasi dan digitalisasi proses bisnis.

2.1.6 Manfaat Bisnis Digital

Manfaat bisnis digital merefleksikan nilai tambah yang dihasilkan dari penerapan teknologi dalam aktivitas perusahaan. Integrasi sistem digital berkontribusi pada peningkatan efisiensi operasional, perluasan cakupan pasar, penguatan relasi dengan pelanggan, serta percepatan inovasi. Kondisi ini menempatkan bisnis digital sebagai faktor strategis dalam memperkuat posisi bersaing dan mendorong pertumbuhan usaha. Menurut Khalilah Daud I.M et al., (2025) manfaat bisnis digital tercermin dari beragam nilai strategis yang diperoleh perusahaan melalui penerapan teknologi digital dalam keseluruhan aktivitas operasionalnya :

1. Perluasan Akses Pasar

Transformasi digital memberikan kesempatan bagi pelaku usaha, termasuk sektor ekonomi kreatif, untuk menjangkau pasar yang lebih luas hingga tingkat global melalui pemanfaatan *platform* digital.

2. Peningkatan Inovasi Produk dan Layanan

Teknologi digital mendorong pengembangan produk dan layanan yang lebih inovatif sehingga mampu meningkatkan daya saing industri.

3. Perluasan Distribusi Berbasis Digital

Digitalisasi mendukung distribusi produk dan layanan secara lebih luas dan efisien dengan memanfaatkan berbagai saluran digital.

4. Peran Teknologi dalam Proses Digitalisasi

Penerapan digitalisasi mendorong integrasi antara komponen mekanis, elektronik, serta sistem digital yang menghubungkan perangkat keras, perangkat lunak, dan penyimpanan data, sehingga membentuk ekosistem yang lebih cerdas dan saling terhubung.

5. Perubahan Model Bisnis

Transformasi digital juga memengaruhi model bisnis melalui digitalisasi layanan, proses operasional, dan rantai nilai, sekaligus memberikan peluang bagi perusahaan untuk beradaptasi dan berkembang di era digital.

6. Dampak terhadap Manajemen Sumber Daya Manusia

Transformasi digital meningkatkan efisiensi operasional dan pemberdayaan tenaga kerja, meskipun turut menghadirkan tantangan baru dalam pengelolaan sumber daya manusia.

7. Peluang di Bidang Teknologi Informasi

Perkembangan transformasi digital membuka potensi besar pada sektor teknologi informasi, seperti komputasi awan, big data, kecerdasan buatan, dan machine learning, yang juga memengaruhi pengembangan kurikulum akademik di berbagai bidang studi.

2.1.7 Pengertian *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX)

2.1.7.1 *User Interface* (UI)

User Interface (UI) atau antarmuka pengguna merupakan salah satu komponen penting dalam sebuah sistem digital. Menurut Lastiansah (2012), *User Interface* adalah cara program dan pengguna berinteraksi. Sementara itu, Buana dan Sari (2022) memaknai *User Interface* sebagai tampilan yang menjembatani interaksi antara sistem dan pengguna, yang diwujudkan melalui elemen visual berupa warna, bentuk, dan tulisan yang menarik. Adapun menurut Galitz (dalam Elibrary Unikom, 2022), *User Interface* adalah bagian dari komputer dan perangkat lunak yang dapat dilihat, didengar, disentuh, diajak bicara, dan yang dapat dimengerti secara langsung oleh manusia.

Berdasarkan beberapa definisi yang dikemukakan oleh para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa *User Interface* (UI) merupakan elemen visual dari sebuah sistem digital yang menjadi titik interaksi langsung antara pengguna dan sistem, mencakup seluruh komponen yang dapat dilihat, disentuh, dan dioperasikan oleh pengguna seperti tata letak, warna, tipografi, tombol, dan ikon, dengan tujuan memudahkan pengguna dalam mengoperasikan sistem secara efektif dan efisien.

2.1.7.2 *User Experience* (UX)

User experience (UX) atau pengalaman pengguna memiliki cakupan yang lebih luas dibandingkan UI karena tidak hanya menyangkut tampilan visual, melainkan keseluruhan pengalaman yang dirasakan pengguna. Menurut Don Norman (dalam Purwadhika, 2022), *User Experience* mencakup semua aspek interaksi pengguna akhir dengan perusahaan, layanan, maupun produknya. Sementara itu, ISO 9241-210 mendefinisikan *User Experience* sebagai persepsi dan respons pengguna yang dihasilkan dari penggunaan atau antisipasi penggunaan sebuah sistem, produk, atau layanan. Adapun menurut Anggara et al. (2021), sebuah *User Interface* yang baik adalah yang dapat memberikan interaksi yang mudah dioperasikan oleh pengguna atau dapat dikatakan *user friendly*, yang pada akhirnya menciptakan pengalaman pengguna yang positif.

Berdasarkan beberapa definisi yang dikemukakan oleh para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa *User experience* (UX) merupakan keseluruhan pengalaman, persepsi, dan respons yang dirasakan oleh pengguna ketika berinteraksi dengan sebuah sistem atau produk digital mencakup kemudahan penggunaan, kenyamanan navigasi, kepuasan, hingga respons emosional pengguna terhadap sistem tersebut.

2.1.7.3 Hubungan UI dan UX

UI dan UX merupakan dua konsep yang saling melengkapi dan tidak dapat dipisahkan dalam pengembangan *platform* digital. Wiwesa (2021) dalam penelitiannya menyatakan bahwa *User experience* (UX) merupakan pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan suatu produk atau jasa yang bersifat subjektif

karena berdasar pada persepsi dan pemikiran pengguna, dan dipengaruhi oleh tampilan UI sebagai penghubung antara pengguna dengan sistem informasi, yang nantinya berimplikasi pada tinggi rendahnya kepuasan pelanggan. Hal ini diperkuat oleh Yudarmawan et al. (2021) yang menegaskan bahwa *User Interface* sangat penting karena interaksi antara pengguna dengan sistem terjadi pada *user interface*, sedangkan *user experience* memberikan penilaian terhadap keberhasilan sistem yang dibuat. Lebih jauh, penelitian empiris yang dilakukan oleh Jurnal Teknologi Sistem Informasi (2025) membuktikan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara *User Interface* dengan *User Experience* dengan nilai korelasi 66,6%, di mana *User Interface* memberikan pengaruh sebesar 33,3% terhadap pengalaman pengguna. Dengan demikian, UI dan UX adalah dua elemen yang saling bergantung UI yang baik akan mendukung terciptanya UX yang memuaskan, dan sebaliknya UX yang buruk sering kali merupakan cerminan dari UI yang tidak dirancang dengan baik.

2.1.8 Pengertian *Design Thinking*

Design thinking merupakan salah satu pendekatan pemecahan masalah yang saat ini banyak diterapkan dalam pengembangan produk dan sistem digital sebagaimana dikemukakan Brown (2008), *design thinking* adalah pendekatan pemecah masalah yang iteratif dan berpusat pada pengguna, yang menekankan empati, ideasi, pembuatan prototipe, dan pengujian sebagai inti dari prosesnya. Sementara itu, Plattner (2019) mendefinisikan *design thinking* sebagai sebuah metode yang digunakan untuk menyelesaikan masalah yang terdiri dari beberapa langkah antara lain *Empathize* (berempati), *Define* (pemahaman), *Ideate*

(pembentukan gagasan), *prototype* (prototipe) dan *Test* (pengujian). Adapun menurut Ayu et al. (2023), *design thinking* adalah suatu metodologi desain untuk mengatasi masalah dengan cara memahami kebutuhan manusia yang terlibat, yang terdapat lima tahap yaitu *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Test*.

Berdasarkan beberapa definisi yang dikemukakan oleh para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa *design thinking* merupakan sebuah pendekatan metodologis yang berpusat pada pemahaman mendalam terhadap kebutuhan pengguna dalam memecahkan masalah secara kreatif dan iteratif. Pendekatan ini bekerja melalui lima tahapan yang saling berkaitan, mulai dari memahami kebutuhan pengguna, mendefinisikan masalah, menghasilkan gagasan solusi, membuat prototipe, hingga melakukan pengujian dengan tujuan akhir menghasilkan solusi yang benar-benar relevan, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan nyata pengguna.

2.1.8.1 Tahapan *Design Thinking*

Menurut Brown (2008), *design thinking* merupakan pendekatan inovatif yang berpusat pada manusia dan bekerja melalui lima tahapan yang saling berkaitan secara iteratif, yaitu *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Test*. Kelima tahapan ini tidak selalu harus dilakukan secara berurutan, melainkan dapat diulang dan dilakukan secara fleksibel sesuai kebutuhan. Berikut adalah penjelasan dari masing-masing tahapan :

1. *Empathize*

Tahap *Empathize* merupakan tahapan pertama yang menekankan pentingnya membangun pemahaman mendalam terhadap kebutuhan, motivasi, dan

tantangan yang dihadapi pengguna. Pada tahap ini, peneliti harus mampu melepaskan asumsi-asumsi pribadi dan benar-benar memposisikan diri sebagai pengguna melalui berbagai metode seperti observasi langsung, wawancara, maupun keterlibatan langsung dalam pengalaman pengguna.

2. *Define*

Tahap *Define* merupakan proses menganalisis dan mensintesis seluruh informasi yang telah dikumpulkan pada tahap *Empathize* untuk merumuskan pernyataan masalah (*problem statement*) yang jelas dan spesifik. Pada tahap ini peneliti mengidentifikasi masalah inti yang paling berdampak bagi pengguna dan memastikan bahwa pernyataan masalah yang dirumuskan tetap berfokus pada kebutuhan pengguna, bukan pada tujuan bisnis semata.

3. *Ideate*

Tahap *Ideate* adalah tahap menghasilkan sebanyak mungkin gagasan solusi kreatif berdasarkan *problem statement* yang telah dirumuskan pada tahap sebelumnya. Pada tahap ini tidak ada ide yang dianggap salah seluruh anggota tim didorong untuk berpikir *out-of-the-box* dan mengeksplorasi berbagai kemungkinan solusi tanpa batasan, sebelum kemudian mengevaluasi dan memilih gagasan terbaik untuk dikembangkan lebih lanjut.

4. *Prototype*

Tahap *Prototype* adalah tahap mewujudkan gagasan terbaik ke dalam bentuk produk percobaan yang berskala kecil dan berbiaya rendah. Prototipe tidak harus berupa produk jadi ia bisa berupa sketsa, *mockup*, atau model digital yang cukup untuk merepresentasikan solusi yang diusulkan. Tujuan utama tahap ini bukan

untuk memvalidasi ide yang sudah selesai, melainkan untuk belajar, memperbaiki, dan mengeliminasi ide-ide yang tidak bekerja berdasarkan pengalaman nyata.

5. Test

Tahap *Test* merupakan tahap terakhir di mana prototipe diuji secara langsung kepada pengguna untuk mendapatkan umpan balik yang nyata dan autentik. Hasil dari tahap pengujian ini tidak serta-merta mengakhiri proses sebaliknya, temuan dari tahap *Test* sering kali digunakan untuk memperbaiki prototipe, mendefinisikan ulang permasalahan, atau bahkan kembali ke tahap-tahap sebelumnya dalam siklus iteratif yang berkelanjutan hingga solusi yang dihasilkan benar-benar sesuai dengan kebutuhan pengguna.

2.1.9 Pengertian *Platform Mobile*

Platform Mobile atau yang lebih dikenal sebagai aplikasi *mobile* merupakan salah satu produk utama dari perkembangan teknologi digital yang saat ini paling banyak digunakan oleh masyarakat. Menurut Habibi et al. (2020), aplikasi adalah suatu program komputer yang bertujuan untuk menjalankan tugas dari pengguna (*user*). Sementara itu, Tolle et al. (2017) mendefinisikan aplikasi sebagai perangkat lunak yang berjalan pada *smartphone*, tablet, atau perangkat yang sejenis. Adapun menurut Stefanie et al (2025) *Platform mobile* adalah lingkungan pengembangan yang terdiri dari sistem operasi, bahasa pemrograman, database, dan metode pengembangan yang digunakan untuk membangun aplikasi *mobile*. Artikel ini menekankan bahwa *platform mobile* tidak hanya sebatas OS (Android, iOS), tetapi

juga mencakup pendekatan seperti *cross platform* yang semakin populer dalam periode 2022–2024.

Berdasarkan beberapa definisi para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa *Platform Mobile* merupakan perangkat lunak yang dirancang khusus untuk dijalankan pada perangkat bergerak seperti smartphone dan tablet, yang memungkinkan pengguna mengakses berbagai layanan dan menjalankan tugas tertentu secara fleksibel tanpa batasan waktu dan tempat. Dalam penelitian ini, *platform mobile* yang dimaksud adalah aplikasi KB ARA versi *Mobile Trading System* (MTS) berbasis Android/IOS yang digunakan investor untuk melakukan transaksi saham secara *real-time*.

2.1.10 Pengertian Usability

Usability merupakan salah satu aspek terpenting dalam pengembangan *platform* digital yang kerap dijadikan tolak ukur keberhasilan sebuah sistem dalam melayani penggunanya. Menurut Nielsen (2003), *usability* adalah sebuah atribut kualitas yang menilai seberapa mudah antarmuka (*user interface*) dapat digunakan, di mana kata *usability* juga merujuk pada metode metode yang digunakan untuk meningkatkan kemudahan pengguna selama proses desain. Sementara itu, menurut Santoso (2010), *usability* merupakan derajat kemampuan sebuah aplikasi untuk membantu pengguna menyelesaikan sebuah tugas. Adapun menurut standar internasional ISO 9241-11, *usability* didefinisikan sebagai sejauh mana suatu produk dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai target yang ditetapkan dengan *effectiveness*, *efficiency*, dan *satisfaction* dalam konteks penggunaan tertentu.

Berdasarkan beberapa definisi yang dikemukakan oleh para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa *usability* merupakan ukuran sejauh mana sebuah sistem atau aplikasi dapat digunakan dengan mudah, efektif, efisien, dan memuaskan oleh pengguna dalam mencapai tujuan tertentu. Dalam konteks penelitian ini, *usability* menjadi salah satu dimensi utama yang digunakan untuk mengevaluasi kondisi UI/UX *platform* KB ARA, di mana tingkat *usability* yang rendah sebagaimana tercermin dari *rating* 2,7 dan keluhan pengguna di Google Play Store menjadi landasan utama perlunya dilakukan analisis dan pengembangan UI/UX secara mendalam.

2.1.11 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang dijadikan acuan dalam penyusunan penelitian ini, yang digunakan sebagai perbandingan apakah hasil yang diperoleh sama atau tidak dengan yang telah peneliti lakukan atau bisa dikatakan penelitian terdahulu dapat digunakan untuk membahas hipotesis atau jawaban sementara dalam melakukan penelitian. Halaman berikutnya disajikan tabel penelitian terdahulu.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Judul penelitian	Tujuan	Metode dan Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	Eko Setyo Purwanto, Elena Biance Jap, Eugene Salim Wijaya, Ryan Juwanda (2022) Application Of <i>design thinking</i> In The Creation Of UI/UX On E-Learning Websites	Merancang UI/UX <i>website e-learning</i> berbasis kebutuhan pengguna	Metode : <i>Design thinking</i> Hasil : <i>design thinking</i> membantu meningkatkan UX dan <i>usability website</i>	1. Membahas UI/UX 2. Menggunakan <i>design thinking</i> 3. Menggunakan pendekatan <i>user-centered design</i> .	1. Beda fokus penelitian. 2. Beda objek penelitian. 3. Beda <i>platform</i> yang diteliti.

No	Nama dan Judul penelitian	Tujuan	Metode dan Hasil	Persamaan	Perbedaan
2	Selina Mayer, Martin Schwemmler (2024) The Impact Of <i>design thinking</i> And Its Underlying Theoretical Mechanisms: A Review Of The Literature	Menganalisis pengaruh UI/UX terhadap pengalaman dan kepuasan pengguna pada <i>platform</i> digital	Metode : <i>Ux Analysis</i> Hasil : UI/UX berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna	1. Membahas UI/UX pada <i>platform</i> digital. 2. Berfokus pada pengalaman pengguna (<i>user experience</i>).	1. Beda fokus penelitian. 2. Beda objek penelitian. 3. Beda metode penelitian.
3	Yudho, Eko, Fendi, Taufiqurrahman, Nur Azizul, Ovide (2024) Design And Development Museum Ticketing System (Mts) With <i>design thinking</i> Method	Mengembangkan desain aplikasi digital berbasis human-centered design untuk meningkatkan pengalaman pengguna	Metode : <i>Design thinking</i> Hasil : Pendekatan human-centered design mampu meningkatkan <i>usability</i> dan efektivitas penggunaan aplikasi	1. Membahas UI/UX pada <i>platform</i> digital. 2. Menggunakan <i>design thinking</i> . 3. Menggunakan pendekatan user-centered design.	1. Beda fokus penelitian. 2. Beda objek penelitian.
4	Odica Joice Fial Chavez And Thelma Palaoag (2025) UI/UX <i>Prototype</i> Design For A Personalized Learning <i>Mobile</i> App To Boost Comprehension: A <i>design thinking</i> Model	Merancang <i>prototype</i> UI/UX pada personalized learning <i>platform</i> agar lebih efektif dan sesuai kebutuhan pengguna	Metode : <i>Design thinking</i> Hasil : <i>Prototype</i> UI/UX yang dihasilkan mampu meningkatkan pengalaman dan kenyamanan pengguna	1. UI/UX pada <i>platform</i> digital. 2. Menggunakan <i>design thinking</i> 3. Berfokus pada kebutuhan pengguna	1. Beda fokus penelitian 2. Beda objek penelitian

No	Nama dan Judul penelitian	Tujuan	Metode dan Hasil	Persamaan	Perbedaan
5	Septian Odie, Febrio Hasta, Eko Sudrajat (2026) Analisis Dan Perancangan UI/UX Web Application Batavianet Dengan Metode <i>design thinking</i>	Menganalisis dan merancang UI/UX web application Batavianet menggunakan metode <i>design thinking</i>	Metode : <i>Design thinking</i> Hasil : Perancangan UI/UX berhasil meningkatkan kemudahan penggunaan dan pengalaman pengguna aplikasi	1. Membahas UI/UX pada <i>platform</i> digital. 2. Menggunakan metode <i>design thinking</i> . 3. Berfokus pada kebutuhan pengguna.	1. Beda focus penelitian 2. Beda objek penelitian
6	Alice, Daniel, Stefan, Janina Garbas (2024) <i>Design thinking</i> In Physical And Virtual Environments: Conceptual Foundations, Qualitative Analysis, And Practical Implications	Menganalisis perkembangan <i>User experience</i> (UX) dalam transformasi digital pada <i>platform</i> digital	Metode : Ux Research Hasil : <i>User experience</i> menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas dan daya saing <i>platform</i> digital	1. Membahas UI/UX pada <i>platform</i> digital. 2. Berfokus pada pengalaman pengguna (<i>user experience</i>).	1. Beda focus penelitian 2. Beda objek penelitian 3. Beda metode penelitian
7	Hananda Ilham, Bangun Wijayanto, Swahesti Puspita Rahayu (2021) Analysis And Design Of User Interface/ <i>User experience</i> With The <i>design thinking</i> Method In The Academic Information System Of	Merancang dan menganalisis UI/UX aplikasi digital menggunakan metode <i>design thinking</i>	Metode : <i>Design thinking</i> Hasil : Penggunaan <i>design thinking</i> mampu meningkatkan <i>usability</i> dan pengalaman pengguna aplikasi	1. Membahas UI/UX pada <i>platform</i> digital. 2. Menggunakan metode <i>design thinking</i> . 3. Berfokus pada kebutuhan pengguna.	1. Beda fokus penelitian. 2. Beda objek penelitian.

No	Nama dan Judul penelitian	Tujuan	Metode dan Hasil	Persamaan	Perbedaan
	Jenderal Soedirman University				
8	Chieh-Ju Huang, Julio Kolopitawondal (2023) <i>User experience Design And Evaluation On Mobile Investment Application User Interface Prototype</i>	Mengkaji efektivitas <i>design thinking</i> dalam pengembangan produk digital berbasis pengguna	Metode : <i>Human Centered Design</i> Hasil : mampu meningkatkan pengalaman pengguna pada produk digital	1. Membahas UI/UX pada <i>platform</i> digital.	1. Beda fokus penelitian. 2. Beda objek penelitian. 3. Beda metode penelitian.
9	Ngov Kimseng, Dian Ade Kurnia, Ith Vuthy, Rita Wahyuni Arifin, Didik Setiyadi (2024) UI/UX Development Using Figma Based On Inclusive Design	Merancang UI/UX aplikasi menggunakan Figma untuk meningkatkan pengalaman pengguna	Metode : <i>Design thinking</i> Dan Figma Hasil : Perancangan UI/UX menggunakan Figma menghasilkan desain yang lebih user-friendly dan mudah digunakan	1. Membahas UI/UX. 2. Menggunakan <i>design thinking</i> 3. Berfokus pada pengalaman pengguna.	1. Beda fokus penelitian. 2. Beda objek penelitian. 3. Penelitian terdahulu menggunakan Figma sebagai <i>tools</i> utama desain.
10	Arip Irwansyah, Didi Juardi, Ryan Ardian Application Of The <i>design thinking</i> Method To UI And UX Design Models For Mobile-Based Financial Applications	Menganalisis kualitas UI/UX pada <i>platform</i> digital untuk meningkatkan kenyamanan	Metode : <i>Design thinking</i> Hasil : UI/UX yang baik berpengaruh terhadap kepuasan dan pengalaman	1. Membahas UI/UX pada <i>platform</i> digital. 2. Berfokus pada pengalaman pengguna (<i>user experience</i>).	1. Beda fokus penelitian. 2. Beda objek penelitian. 3. Beda metode penelitian.

No	Nama dan Judul penelitian	Tujuan	Metode dan Hasil	Persamaan	Perbedaan
		nan pengguna	n pengguna aplikasi		
11	Fajar Rizki Aditiya, Ririn Nuraini, Anggun Anggun, Apriade Voutama (2025) Penerapan Metode <i>design thinking</i> Dalam Perancangan UI/UX Aplikasi Manajemen Keuangan	Melakukan redesign UI/UX pada aplikasi manajemen keuangan agar lebih mudah dan nyaman digunakan	Metode : <i>Design thinking</i> Hasil : redesign UI/UX mampu meningkatkan <i>usability</i> dan pengalaman pengguna aplikasi	1. Membahas redesign UI/UX. 2. Menggunakan metode <i>design thinking</i> . 3. Berfokus pada pengalaman pengguna.	1. Beda fokus penelitian. 2. Beda objek penelitian.
12	Syifaul Fuada, Endah Setyowati, Nissa Restyasari, Yee Heong, Leonardi Hasugian (2024) UI/UX Redesign Of Sh-Upi App Using <i>design thinking</i> Framework	Menganalisis dan mengembangkan UI/UX aplikasi <i>Mobile</i> untuk meningkatkan <i>usability</i> dan pengalaman pengguna	Metode : <i>Design thinking</i> Hasil : Penerapan <i>design thinking</i> mampu meningkatkan kualitas antarmuka dan kenyamanan pengguna aplikasi <i>Mobile</i>	1. Membahas UI/UX pada <i>platform</i> digital. 2. Menggunakan metode <i>design thinking</i> . 3. Berfokus pada pengalaman pengguna.	1. Beda fokus penelitian. 2. Beda objek penelitian.
13	Winda Suci Lestari Nasution, Patriot Nusa (2021) UI/UX Design Web-Based Learning Application Using <i>design thinking</i> Method	Melakukan redesign <i>User experience</i> pada aplikasi digital agar lebih efektif dan	Metode : <i>Design thinking</i> Hasil : redesign mampu meningkatkan <i>User experience</i> dan kenyamanan	1. Membahas redesign UI/UX. 2. Menggunakan metode <i>design thinking</i> . 3. Berfokus pada pengalaman pengguna.	1. Beda fokus penelitian. 2. Beda objek penelitian.

No	Nama dan Judul penelitian	Tujuan	Metode dan Hasil	Persamaan	Perbedaan
		mudah digunakan	n pengguna aplikasi		
14	Soni Ansori, Purwono Hendradi, Setiya Nugroho (2023) Penerapan Metode <i>Design thinking</i> dalam Perancangan UI/UX Aplikasi Mobile SIPROPMAWA	Merancang UI/UX aplikasi mobile SIPROPMAWA menggunakan metode <i>Design thinking</i>	Metode : <i>Design thinking</i> Hasil: Penerapan metode <i>Design thinking</i> menghasilkan rancangan UI/UX yang sesuai kebutuhan pengguna aplikasi <i>mobile</i>	1. Membahas UI/UX pada <i>platform</i> digital. 2. Menggunakan metode <i>Design thinking</i> . 3. Berfokus pada kebutuhan pengguna.	1. Beda fokus penelitian. 2. Beda objek penelitian.
15	Saifuddaulah Alfarabi, Muhammad Muhammad (2024) Perancangan UI/UX Pada Aplikasi Berbasis Mobile TravelTrails Menggunakan Metode <i>Design thinking</i>	Merancang UI/UX aplikasi mobile berbasis pariwisata menggunakan metode <i>Design thinking</i>	Metode : <i>Design thinking</i> Hasil : Rancangan UI/UX aplikasi TravelTrails berhasil meningkatkan kemudahan dan kenyamanan pengguna dalam eksplorasi destinasi wisata	1. Membahas UI/UX pada <i>platform</i> digital. 2. Menggunakan metode <i>Design thinking</i> . 3. Berfokus pada kebutuhan pengguna.	1. Beda fokus penelitian. 2. Beda objek penelitian (aplikasi pariwisata).
16	Novika Widya Lestari, Dany Yudha Krisna (2024)	Merancang UI/UX aplikasi penjualan berbasis	Metode : <i>Design thinking</i> dan SUS	1. Membahas UI/UX pada <i>platform</i> digital. 2. Menggunakan	1. Beda fokus penelitian. 2. Beda objek

No	Nama dan Judul penelitian	Tujuan	Metode dan Hasil	Persamaan	Perbedaan
	Perancangan UI/UX Menggunakan Metode <i>Design thinking</i> Berbasis Aplikasi Penjualan Pada Usaha Bakso Barokah	mobile untuk usaha kuliner kecil (Bakso Barokah) guna meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik menggunakan metode <i>Design thinking</i>	Hasil : Perancangan UI/UX aplikasi penjualan berhasil menciptakan sistem yang mempermudah proses pemesanan dan pengelolaan stok, dengan hasil pengujian SUS menghasilkan skor rata-rata 86, menunjukkan aplikasi diterima dengan baik dan mudah digunakan	metode <i>Design thinking</i> . 3. Berfokus pada kebutuhan pengguna (user-centered).	penelitian (aplikasi penjualan UMKM kuliner). 3. Penelitian ini menggabungkan <i>Design thinking</i> dengan pengujian SUS secara kuantitatif.
17	Nifail Zazhemi & Hendra Marcos (2025) Penerapan Metode <i>Design thinking</i> untuk Perancangan UI/UX Aplikasi GhosyDonat dalam Meningkatkan Keterlibatan Pengguna	Mengembangkan aplikasi mobile GhosyDonat untuk meningkatkan keterlibatan pengguna melalui perancangan UI/UX berbasis	Metode : <i>Design thinking</i> dan Figma Hasil : Aplikasi GhosyDonat yang dirancang mampu memberikan kemudahan pemesanan dan	1. Membahas UI/UX pada <i>platform</i> digital (mobile app). 2. Menggunakan metode <i>Design thinking</i> . 3. Berfokus pada peningkatan pengalaman dan keterlibatan pengguna.	1. Beda fokus penelitian. 2. Beda objek penelitian (aplikasi mobile usaha donat/UMKM kuliner). 3. Penelitian ini berfokus pada peningkatan keterlibatan

No	Nama dan Judul penelitian	Tujuan	Metode dan Hasil	Persamaan	Perbedaan
		metode <i>Design thinking</i> pada industri makanan (usaha donat)	pengalaman pengguna yang lebih intuitif, serta berkontribusi pada pengembangan aplikasi berbasis <i>Design thinking</i> di sektor industri makanan	4. Menggunakan Figma sebagai tools perancangan.	(engagement) pengguna, bukan sekadar <i>usability</i> .
18	Farhan Firjatullah (2025) Perancangan UI/UX Aplikasi Edukasi Mobile Edukasi (Platform Pembelajaran IT) Menggunakan Metode <i>Design thinking</i>	Merancang UI/UX aplikasi Edukasi menggunakan metode <i>Design thinking</i> untuk meningkatkan pengalaman belajar dan mengatasi kendala navigasi serta keterlibatan pengguna.	Metode : <i>Design thinking</i> dan SUS Hasil : Menghasilkan desain intuitif dengan sistem umpan balik <i>real-time</i> dan elemen gamifikasi yang meningkatkan pengalaman belajar pengguna.	1. Membahas UI/UX pada <i>platform</i> digital (aplikasi mobile). 2. Menggunakan metode <i>Design thinking</i> . 3. Berfokus pada kebutuhan dan pengalaman pengguna.	1. Beda fokus penelitian. 2. Beda objek penelitian (<i>platform</i> pembelajaran IT/e-learning). 3. Penelitian ini menambahkan elemen gamifikasi dan sistem umpan balik <i>real-time</i> dalam desain UI/UX.
19	Budi Santoso & Dody Indra Sumantiawan (2025) Penerapan <i>Design thinking</i> Pada	Merancang UI/UX sistem <i>tracking</i> kesehatan berbasis	Metode : <i>Design thinking</i> dan SUS Hasil : Prototipe	1. Membahas UI/UX pada <i>platform</i> digital. 2. Menggunakan	1. Beda fokus penelitian. 2. Beda objek penelitian

No	Nama dan Judul penelitian	Tujuan	Metode dan Hasil	Persamaan	Perbedaan
	Perancangan Desain UI/UX Sistem Tracking Kesehatan	digital untuk menggantikan sistem manual di lingkungan sekolah berasrama SMK Bagimu Negeriku guna meningkatkan pengalaman pengguna.	sistem tracking kesehatan yang dihasilkan memperoleh skor SUS sebesar 85 dari 100, menunjukkan tingkat usability dan kepuasan pengguna yang tinggi terhadap desain UI/UX yang dirancang	metode <i>Design thinking</i> . 3. Berfokus pada kebutuhan pengguna (user-centered). 4. Menggunakan pengujian SUS sebagai alat evaluasi usability.	(sistem tracking/pemantauan kesehatan di lingkungan sekolah). 3. Penelitian ini diterapkan pada domain kesehatan dan konteks sekolah berasrama.
20	Zhavira Aisyah, Anik Hanifatul Azizah & Habibullah Akbar (2025) Perancangan UI/UX Aplikasi Mood Diary Menggunakan Metode <i>Design thinking</i>	Merancang UI/UX aplikasi Mood Diary berbasis mobile untuk membantu pengguna mengelola suasana hati dan mencegah masalah kesehatan mental	Metode : <i>Design thinking</i> dan SUS Hasil : Efektivitas 100%, efisiensi waktu optimal, dan skor SUS 82,5 menunjukkan aplikasi diterima baik oleh pengguna.	1. Membahas UI/UX pada <i>platform</i> digital (aplikasi mobile). 2. Menggunakan metode <i>Design thinking</i> . 3. Berfokus pada kebutuhan dan pengalaman pengguna. 4. Menggunakan pengujian SUS sebagai alat evaluasi usability.	1. Beda fokus penelitian. 2. Beda objek penelitian (aplikasi <i>mood tracker</i> untuk kesehatan mental)

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2026

Berdasarkan Tabel 2.1 yang telah diuraikan di atas, menunjukkan bahwa penelitian-penelitian terdahulu banyak membahas pengembangan dan *redesign* *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) pada berbagai *platform* digital menggunakan pendekatan *design thinking*. Penelitian sebelumnya memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan peneliti, yaitu sama-sama membahas UI/UX pada *platform* digital, menggunakan pendekatan *design thinking*, serta berfokus pada pengalaman dan kebutuhan pengguna (*user-centered design*).

Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada fokus dan objek penelitian yang digunakan. Penelitian terdahulu umumnya berfokus pada website *e-learning*, sistem informasi akademik, aplikasi *mobile learning*, aplikasi manajemen keuangan, sistem *ticketing*, dan aplikasi digital lainnya. Sementara itu, penelitian ini secara khusus berfokus pada *platform* sekuritas digital berbasis *mobile* yaitu KB ARA milik PT KB Valbury Sekuritas. Selain itu, penelitian ini lebih menitikberatkan pada analisis dan pengembangan UI/UX aplikasi investasi digital berdasarkan permasalahan *usability*, navigasi, performa aplikasi, serta pengalaman pengguna dalam konteks industri pasar modal digital di Indonesia.

Pada sub bab selanjutnya, peneliti akan menjelaskan mengenai kerangka pemikiran penelitian yang digunakan sebagai landasan dalam menganalisis dan mengembangkan UI/UX *platform* KB ARA menggunakan pendekatan *design thinking*.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan struktur konseptual yang berfungsi sebagai panduan dalam merancang dan melaksanakan penelitian. Ranjit Kumar dalam Yanneri Elfa Kiswara Rahmantya (2018) mendefinisikan kerangka pemikiran sebagai struktur konseptual yang mencakup seluruh variabel yang diteliti beserta hubungan di antaranya, sehingga dapat memberikan dasar teoritis dalam interpretasi data dan memastikan penelitian dilakukan secara sistematis serta konsisten.

Dalam penelitian ini, *grand theory* yang digunakan adalah teori manajemen dan teori bisnis digital. Teori manajemen menjelaskan proses pengelolaan sumber daya organisasi secara efektif dan efisien melalui fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian. Sementara itu, teori bisnis digital menjelaskan bagaimana pemanfaatan teknologi digital dapat menciptakan nilai tambah bagi perusahaan dan pelanggan melalui transformasi proses bisnis, strategi, serta pengalaman pelanggan. Selain itu, konsep UI/UX, *usability*, dan *platform mobile* digunakan sebagai *middle theory* yang menjadi fokus penelitian, sedangkan *user interface*, *user experience*, *design thinking*, *platform mobile* dan *usability* digunakan sebagai *applied theory* dalam proses pengembangan solusi.

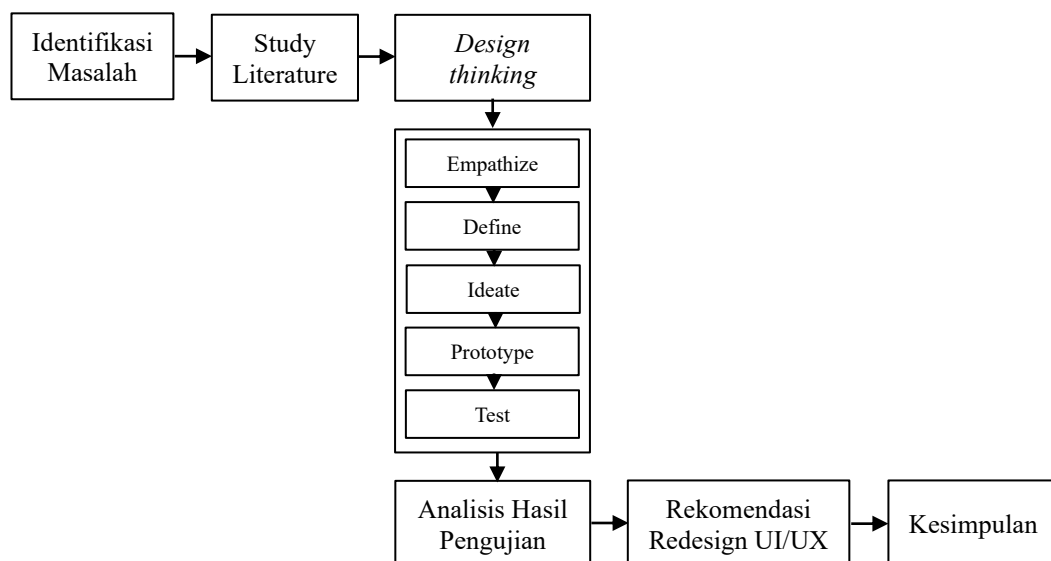
Kerangka pemikiran dalam penelitian ini disusun berdasarkan alur penelitian yang dimulai dari tahap Identifikasi Masalah, dilanjutkan dengan *Study Literature*, kemudian memasuki inti penelitian yang mengikuti lima tahapan *design thinking*, dilanjutkan dengan Analisis Hasil Pengujian, Rekomendasi Redesign UI/UX, dan diakhiri dengan kesimpulan.

Tahap Identifikasi Masalah dilakukan untuk mengidentifikasi permasalahan utama yang menjadi dasar penelitian, yaitu rendahnya kualitas UI/UX platform KB ARA yang tercermin dari *rating* 2,7 dari skala 5 berdasarkan ulasan pengguna di Google Play Store. Keluhan yang banyak disampaikan pengguna meliputi antarmuka yang kurang intuitif, navigasi yang membingungkan, performa aplikasi yang tidak stabil, minimnya panduan penggunaan fitur, serta alur *onboarding* yang menyulitkan pengguna baru. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara besarnya potensi pasar investor digital Indonesia dengan tingkat kepuasan pengguna platform KB ARA. Tahap *Study Literature* dilakukan untuk membangun landasan teoritis yang kuat dalam mendukung penelitian. Kajian pustaka yang digunakan mencakup teori manajemen, teori bisnis digital, konsep UI/UX, *usability*, *platform mobile*, serta penelitian terdahulu yang relevan untuk mengidentifikasi *research gap* sebagai dasar pelaksanaan penelitian.

Setelah tahap Identifikasi Masalah dan *Study Literature* selesai, penelitian memasuki inti penelitian yang mengikuti kerangka *design thinking*. Tahap *Empathize* dilakukan untuk memahami kebutuhan, motivasi, dan hambatan yang dialami pengguna melalui wawancara dan observasi. Tahap *Define* digunakan untuk merumuskan *problem statement* berdasarkan temuan pada tahap sebelumnya. Selanjutnya, tahap *Ideate* dilakukan untuk menghasilkan berbagai gagasan solusi UI/UX yang kreatif dan inovatif. Tahap *Prototype* digunakan untuk mewujudkan solusi terbaik ke dalam bentuk prototipe interaktif menggunakan Figma. Kemudian, tahap *Test* dilakukan untuk mengevaluasi prototipe melalui *usability testing* guna memperoleh umpan balik dari pengguna.

Hasil usability testing selanjutnya dianalisis pada tahap Analisis Hasil Pengujian untuk mengidentifikasi pola kesulitan, hambatan, dan persepsi pengguna terhadap prototipe yang telah dirancang. Berdasarkan hasil analisis tersebut, peneliti menyusun Rekomendasi Redesign UI/UX yang konkret dan berbasis kebutuhan pengguna sebagai output utama penelitian.

Seluruh tahapan tersebut kemudian dirangkum pada tahap Kesimpulan untuk menghasilkan temuan penelitian yang komprehensif. *Output* yang diharapkan dari penelitian ini adalah teridentifikasinya permasalahan UI/UX platform KB ARA secara mendalam, diketahui tingkat *usability* platform melalui *usability testing*, serta tersusunnya *prototipe* dan rekomendasi desain yang mampu meningkatkan kualitas antarmuka, kemudahan penggunaan, dan pengalaman pengguna secara menyeluruh.



Gambar 2. 1 Paradigma Penelitian

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2026

2.3 Proposisi

Penelitian kualitatif berbeda dengan kuantitatif. Dalam penelitian kualitatif diperlukan panduan agar penelitian berjalan sesuai dengan fokus dan tujuan penelitian. Menurut Sharon (2020). Proposisi adalah pernyataan yang diusulkan sebagai penjelasan sementara atau dugaan awal mengenai hubungan antara konsep atau variabel dalam penelitian kualitatif, lalu proposisi dirumuskan berdasarkan teori dan literatur yang ada dan berfungsi untuk memandu analisis data serta mengarahkan fokus penelitian. Maka proposisi dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kondisi *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) pada *platform* ARA KB Valbury Sekuritas saat ini masih belum optimal, yang ditunjukkan melalui permasalahan *usability*, navigasi aplikasi, tampilan antarmuka, performa aplikasi, dan pengalaman pengguna.
2. Penerapan *design thinking* dalam pengembangan UI/UX *platform* ARA KB Valbury Sekuritas diduga mampu menghasilkan desain aplikasi yang lebih intuitif, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna sehingga dapat berpotensi meningkatkan pengalaman pengguna (*user experience*) pada *platform* KB ARA.