

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Transformasi digital telah mengubah banyak aspek kehidupan, termasuk cara masyarakat berinteraksi dengan layanan keuangan dan investasi (Lintasarta, 2025). Transformasi digital tidak lagi sekadar tren, melainkan telah menjadi kebutuhan mendasar bagi individu maupun institusi dalam menghadapi era ekonomi berbasis teknologi. Di Indonesia, akselerasi transformasi digital berjalan dengan pesat. Berdasarkan Survei Penetrasi Internet Indonesia 2024 yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 221,5 juta jiwa, setara dengan 79,5% dari total populasi nasional yang berjumlah 278,7 juta jiwa. Angka ini tumbuh secara konsisten dalam lima tahun terakhir, dari 64,8% pada 2018, kemudian 73,7% pada 2020, 77,01% pada 2022, hingga 79,5% pada 2024. Pertumbuhan konektivitas digital ini menciptakan fondasi kuat bagi lahirnya berbagai layanan berbasis teknologi, termasuk *platform* investasi digital.

Sejalan dengan meningkatnya penetrasi internet, sektor keuangan turut mengalami disrupsi besar melalui kehadiran *financial technology (fintech)*. Menurut Nizar (2017), *fintech* merupakan inovasi di sektor jasa keuangan yang memanfaatkan perkembangan teknologi untuk menghasilkan layanan keuangan yang lebih efektif dan efisien. Nilai ekonomi digital Indonesia mengalami lonjakan pesat mencapai USD 77 miliar sepanjang 2022, dengan proyeksi mencapai USD

130 miliar pada 2025 berdasarkan laporan *SEA Economy 2022* yang diterbitkan oleh Temasek, Google, dan Bain & Company. Tren tersebut juga tercermin dari transaksi *fintech* nasional yang terus meningkat. Menurut data Otoritas Jasa Keuangan (OJK), nilai transaksi *fintech* di Indonesia pada tahun 2023 mencapai Rp492,9 triliun, tumbuh 34,8% dari tahun sebelumnya. Pertumbuhan ini menandakan pergeseran perilaku masyarakat dari layanan keuangan konvensional menuju layanan keuangan digital yang lebih mudah, cepat, dan dapat diakses kapan saja melalui perangkat *mobile*. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahardjo, Ikhwan, dan Siharis (2019) yang menyatakan bahwa kemudahan akses, efisiensi layanan, dan perkembangan teknologi menjadi faktor utama meningkatnya penggunaan layanan *fintech* di masyarakat.

Pada skala global, industri *platform* perdagangan saham *online* turut mencatat pertumbuhan yang signifikan seiring meluasnya adopsi teknologi digital di sektor investasi. Johri et al. (2023) dalam penelitiannya yang dipublikasikan di *Heliyon* menyatakan bahwa meningkatnya partisipasi investor ritel pada *platform* investasi digital didorong oleh kemudahan akses melalui aplikasi *mobile* yang memungkinkan pengguna bertransaksi secara mandiri tanpa perantara, sehingga menurunkan biaya investasi sekaligus meningkatkan fleksibilitasnya. IMARC Group (2024) melaporkan bahwa nilai pasar *platform* perdagangan daring secara global mencapai USD 10,86 miliar pada 2024, dan diproyeksikan tumbuh hingga USD 17,46 miliar pada 2033 dengan *Compound Annual Growth Rate* (CAGR) sebesar 5,39%. Pertumbuhan tersebut tidak merata di seluruh kawasan, di mana Asia Pasifik menjadi wilayah dengan laju pertumbuhan tertinggi akibat

meningkatnya adopsi *smartphone* dan program inklusi keuangan digital dari berbagai pemerintah di kawasan tersebut. Kondisi ini mendorong persaingan ketat di antara *platform* sekuritas untuk menghadirkan pengalaman pengguna yang unggul sebagai faktor diferensiasi utama. Amudha dan Mohanraj (2024) membuktikan bahwa kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan kualitas antarmuka aplikasi *trading* merupakan faktor yang secara signifikan memengaruhi keputusan dan loyalitas investor dalam memilih sebuah *platform* investasi digital.

Pertumbuhan investor di pasar modal Indonesia dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan tren yang sangat signifikan. Berdasarkan data Kustodian Sentral Efek Indonesia (KSEI) per akhir Desember 2025, jumlah investor pasar modal Indonesia terus mengalami pertumbuhan yang konsisten dari tahun ke tahun sebagaimana tercantum pada Tabel 1.1. Pertumbuhan ini mencerminkan semakin tingginya minat masyarakat Indonesia untuk terlibat aktif dalam investasi di pasar modal.

Tabel 1. 1 Pertumbuhan Jumlah Investor di Pasar Modal Indonesia 2022-2025

No	Instrumen	Jumlah SID			
		2022	2023	2024	2025
1	Pasar Modal	10.311.152	12.168.061	14.871.163	20.347.147
2	Reksa Dana	9.604.269	11.416.711	14.033.037	19.192.846
3	Saham dan Surat Berharga Lainnya	4.439.933	5.255.571	6.381.444	8.604.177
4	SBN	831.455	1.002.727	1.198.821	1.412.255

Sumber: Ksei Tahun 2026

Data pada tabel 1.1 menunjukkan tren pertumbuhan yang konsisten dan signifikan. Jumlah investor saham di Indonesia meningkat hampir 100% dalam kurun waktu tiga tahun, dari 4,43 juta pada tahun 2022 menjadi 8,6 juta di tahun 2025. Pertumbuhan ini tidak dapat dilepaskan dari peran *platform* digital yang mempermudah proses pembukaan rekening, pemantauan portofolio, hingga eksekusi transaksi secara *real-time* melalui *smartphone*. Yang menjadi perhatian penting adalah karakteristik demografis investor yang didominasi oleh generasi muda seperti yang terlihat pada tabel 1.2

Tabel 1. 2 Usia investor pasar modal Individu tahun 2024 di Indonesia

No	Usia	Persentase
1	≤ 30	54,24%
2	31-40	24,90%
3	41-50	12,32%
4	51-60	5,67%
5	>60	2,87%

Sumber: Ksei Tahun 2026

Berdasarkan data demografi KSEI per Desember 2025, sebesar 54,24% dari total investor individu di Indonesia berusia di bawah 30 tahun sebuah generasi yang tumbuh dalam ekosistem digital dan memiliki ekspektasi tinggi terhadap kualitas pengalaman menggunakan sebuah aplikasi. Kondisi ini mencerminkan semakin tingginya minat masyarakat Indonesia khususnya generasi muda untuk terlibat aktif dalam investasi melalui *platform* digital. Besarnya jumlah investor baru yang didominasi kalangan Gen Z dan Milenial menciptakan peluang sekaligus tantangan besar bagi industri sekuritas nasional. *Platform* sekuritas kini tidak hanya bersaing

dalam hal produk investasi yang ditawarkan, tetapi juga dalam hal kemudahan akses dan kualitas layanan digitalnya. Fenomena inilah yang mendorong lahirnya persaingan ketat di antara *platform* sekuritas berbasis aplikasi di Indonesia.

Persaingan *platform* sekuritas digital di Indonesia semakin meningkat seiring bertambahnya jumlah investor pasar modal, khususnya dari kalangan generasi muda yang sangat akrab dengan teknologi digital. Kondisi ini mendorong perusahaan sekuritas untuk terus mengembangkan aplikasi investasi yang tidak hanya memiliki fitur lengkap, tetapi juga mampu memberikan pengalaman pengguna yang nyaman, mudah, dan efisien. *Platform* sekuritas berbasis aplikasi seperti Stockbit, Mirae Asset Sekuritas Indonesia, KB Valbury Sekuritas dan NH Korindo Sekuritas mulai bersaing dalam menghadirkan layanan digital yang mampu memenuhi kebutuhan investor modern. Persaingan tersebut tidak lagi hanya berfokus pada biaya transaksi dan fitur investasi, tetapi juga pada kualitas *User Interface* (UI) dan *User experience* (UX) sebagai faktor penting dalam menarik dan mempertahankan pengguna aplikasi

Kualitas pengalaman pengguna menjadi salah satu aspek yang sangat diperhatikan dalam perkembangan aplikasi investasi digital saat ini. Pengguna modern cenderung memilih aplikasi yang memiliki tampilan sederhana, navigasi yang mudah dipahami, serta mampu memberikan kenyamanan dalam melakukan transaksi investasi. Kondisi tersebut menyebabkan perusahaan sekuritas berlomba menghadirkan inovasi desain aplikasi yang lebih modern dan *user friendly* untuk meningkatkan kepuasan serta loyalitas pengguna. Perbandingan beberapa aplikasi

sekuritas digital di Indonesia berdasarkan jumlah unduhan dan rating pengguna dapat dilihat pada Tabel 1.3.

Tabel 1. 3 Perbandingan *Rating* dan Jumlah Unduhan *Platform* Sekuritas di Indonesia

Aplikasi	Rating	Jumlah Unduh	Develover
Stockbit	4,8*(70K ulasan)	5M+	Stockbit Sekuritas Digital
Neo Hots	3,1*(7K ulasan)	500K+	Mirrae Asset Sekuritas Indonesia
ARA	2,7*(303 ulasan)	50K+	KB Valbury Sekuritas
NAIK	2,2*(964 ulasan)	50K+	NH Korindo Sekuritas Indonesia

Sumber : Google Play Store (2026)

Berdasarkan Tabel 1.3, terlihat adanya perbedaan yang cukup signifikan antara aplikasi ARA KB Valbury Sekuritas dengan beberapa *platform* sekuritas digital lainnya di Indonesia, khususnya pada aspek *rating* pengguna dan jumlah unduhan aplikasi. Aplikasi Stockbit memperoleh *rating* sebesar 4,8 dengan jumlah unduhan lebih dari 5 juta pengguna, sedangkan aplikasi Neo HOTS dari Mirrae Asset memperoleh *rating* sebesar 3,1 dengan jumlah unduhan lebih dari 500 ribu pengguna. Di sisi lain, aplikasi ARA KB Valbury Sekuritas hanya memperoleh *rating* sebesar 2,7 dengan jumlah unduhan sekitar 50 ribu pengguna. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tingkat penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi ARA KB Valbury Sekuritas masih relatif rendah dibandingkan beberapa kompetitor lainnya.

Perbedaan *rating* aplikasi dapat menjadi indikator awal dalam menilai kualitas pengalaman pengguna (*user experience*) pada sebuah *platform* digital. Menurut ISO 9241-210 (2019), pengalaman pengguna mencakup persepsi dan

respons pengguna yang muncul akibat penggunaan suatu sistem, produk atau layanan. Nakamura et al. (2022) menyatakan bahwa ulasan pengguna di app store merupakan sumber yang sangat berharga untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi pengalaman pengguna, di mana *rating* rendah secara konsisten berkorelasi dengan permasalahan pada aspek *usability*, navigasi, dan fitur aplikasi. Kondisi ini menjadi sinyal awal yang kuat bahwa *platform* ARA menghadapi permasalahan serius dalam hal penerimaan dan kepuasan pengguna yang perlu ditelusuri lebih dalam.

Permasalahan pada platform ARA tidak hanya tercermin dari data kuantitatif, tetapi juga diperkuat oleh keluhan nyata yang disampaikan pengguna melalui *platform* ulasan digital. Minelli et al. (2022) membuktikan bahwa kualitas desain UI/UX secara langsung memengaruhi kepuasan pengguna, di mana pengalaman UX yang buruk berkorelasi kuat dengan rendahnya *rating* yang diberikan. Ulasan pengguna pada app store dengan demikian menjadi sumber data yang valid dan autentik untuk mengidentifikasi permasalahan pengalaman pengguna secara nyata (Nakamura et al., 2022).

Untuk mengetahui bentuk permasalahan yang dialami pengguna secara lebih spesifik, peneliti telah melakukan wawancara awal kepada pihak KB Valbury Sekuritas Cabang Bandung sebagai studi pendahuluan untuk memperoleh gambaran awal mengenai kondisi dan tantangan pengembangan *platform* ARA dari sisi internal perusahaan. Hasil wawancara awal tersebut mengonfirmasi bahwa permasalahan UI/UX pada *platform* ARA memang telah menjadi perhatian internal perusahaan dan memerlukan evaluasi serta pengembangan lebih lanjut. Guna

memperkuat temuan tersebut, peneliti selanjutnya melakukan observasi terhadap ulasan pengguna aplikasi ARA KB Valbury Sekuritas pada Google Play Store. Berdasarkan hasil observasi tersebut, ditemukan beberapa keluhan pengguna yang berkaitan dengan aspek *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) aplikasi. Ringkasan keluhan pengguna aplikasi ARA KB Valbury Sekuritas dapat dilihat pada Tabel 1.4.

Tabel 1. 4 Keluhan Pengguna dan Aspek UI/UX Pada Platform ARA

No	Keluhan Pengguna	Aspek UI/UX (Klasifikasi Nielsen Heuristic)
1	Kode OTP tidak terkirim saat registrasi	<i>Error prevention</i>
2	Proses registrasi dan verifikasi akun membingungkan	<i>Match between system and the real world</i>
3	Aplikasi sering mengalami error atau force close	<i>Visibility of system status</i>
4	Proses loading aplikasi lambat	<i>Visibility of system status</i>
5	Navigasi aplikasi sulit dipahami pengguna baru	<i>Consistency and standards</i>
6	Tampilan aplikasi kurang modern dan intuitif	<i>Aesthetic and minimalist design</i>
7	Penyajian informasi pada aplikasi kurang jelas	<i>Recognition rather than recall</i>
8	Kurangnya informasi mengenai panduan dan bantuan penggunaan fitur aplikasi	<i>Help and documentation</i>

Sumber : *Google Play Store* 2026

Berdasarkan Tabel 1.4, keluhan pengguna aplikasi ARA KB Valbury Sekuritas dapat dikelompokkan ke dalam 8 permasalahan utama yang diklasifikasikan berdasarkan kerangka Usability Heuristics Nielsen (1994). Keluhan pertama dan kedua berkaitan dengan proses onboarding pengguna, di

mana kode OTP yang tidak terkirim saat registrasi mencerminkan lemahnya aspek *error prevention*, sementara alur registrasi dan verifikasi akun yang membingungkan menunjukkan ketidaksesuaian antara sistem dengan ekspektasi pengguna (*match between system and the real world*). Keluhan ketiga dan keempat berkaitan dengan performa sistem, yakni aplikasi yang sering mengalami *error* atau *force close* serta proses *loading* yang lambat, keduanya mencerminkan kegagalan sistem dalam memberikan umpan balik status yang memadai kepada pengguna (*visibility of system status*). Keluhan kelima terkait navigasi yang sulit dipahami pengguna baru menunjukkan inkonsistensi desain yang tidak mengikuti standar antarmuka yang berlaku (*consistency and standards*), sedangkan keluhan keenam mengenai tampilan yang kurang modern dan intuitif mencerminkan ketidaksesuaian dengan prinsip desain yang estetis dan minimalis (*aesthetic and minimalist design*). Keluhan ketujuh mengenai penyajian informasi yang kurang jelas menunjukkan bahwa pengguna dipaksa mengingat informasi alih-alih disajikan secara langsung (*recognition rather than recall*). Terakhir, keluhan kedelapan mengenai tidak tersedianya panduan penggunaan fitur aplikasi mencerminkan absennya sistem bantuan yang memadai (*help and documentation*), sebuah aspek krusial dalam aplikasi investasi digital yang memiliki kompleksitas fitur tinggi dan mayoritas penggunanya merupakan investor pemula.

Menurut Garrett (2011), *User Interface* (UI) dan *User experience* (UX) merupakan elemen penting dalam pengembangan aplikasi digital karena berkaitan dengan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna dalam berinteraksi dengan sistem. Desain UI/UX yang kurang optimal dapat menyebabkan pengguna

mengalami kesulitan dalam memahami fitur aplikasi serta menurunkan tingkat loyalitas pengguna terhadap *platform* digital. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Johri et al. (2023) yang menyatakan bahwa kualitas pengalaman pengguna (*user experience*) menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi loyalitas pengguna pada *platform* investasi digital.

Berdasarkan berbagai permasalahan yang ditemukan, diperlukan adanya evaluasi dan pengembangan ulang terhadap desain antarmuka dan pengalaman pengguna pada aplikasi ARA KB Valbury Sekuritas. *Redesign* UI/UX diperlukan untuk potensi meningkatkan *usability*, memperbaiki alur navigasi aplikasi, serta menciptakan tampilan aplikasi yang lebih modern, intuitif, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna aplikasi investasi digital saat ini.

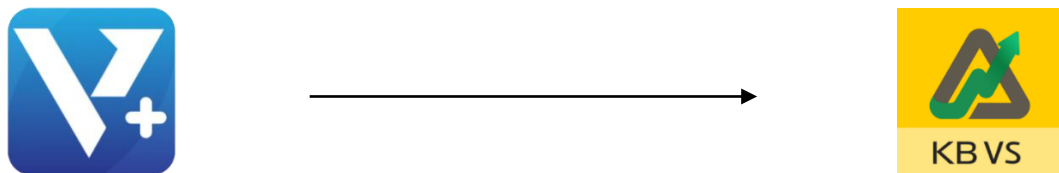
Urgensi penelitian ini semakin menguat apabila mempertimbangkan bahwa jumlah investor pasar modal Indonesia telah melampaui 20 juta jiwa pada akhir 2025, dengan lebih dari 54% di antaranya merupakan generasi muda yang memiliki ekspektasi tinggi terhadap kualitas pengalaman digital (KSEI, 2026). Dalam konteks tersebut, *platform* ARA yang hanya memperoleh *rating* 2,7 dengan 50 ribu unduhan berada dalam posisi rentan apabila permasalahan UI/UX tidak segera ditangani, mengingat pengalaman buruk yang tidak diperbaiki akan mendorong migrasi pengguna ke *platform* kompetitor Johri et al. (2023). Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya relevan secara akademis sebagai studi kasus penerapan *design thinking* pada *platform* sekuritas di Indonesia, tetapi juga mendesak secara praktis sebagai langkah strategis KB Valbury Sekuritas dalam mempertahankan basis penggunanya.

PT KB Valbury Sekuritas merupakan perusahaan sekuritas di Indonesia yang menyediakan berbagai layanan investasi dan perdagangan efek bagi masyarakat. Perusahaan ini berada di bawah naungan KB Financial Group Korea Selatan. Setelah proses akuisisi pada tahun 2022, KB Valbury Sekuritas menyediakan layanan investasi seperti perdagangan saham, riset pasar, *investment banking*, serta *platform* transaksi investasi berbasis digital guna mendukung kebutuhan investor modern. Seiring meningkatnya perkembangan teknologi digital dan pertumbuhan investor pasar modal di Indonesia, perusahaan sekuritas dituntut untuk mampu menghadirkan layanan digital yang mudah diakses, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna aplikasi investasi digital. www.kbvalbury.com

Sebagai bentuk transformasi layanan digital, KB Valbury Sekuritas mengembangkan *platform* investasi berbasis aplikasi bernama KB ARA (*Asset Reliable Assistant*) . Sebelum menggunakan *platform* KB ARA, KB Valbury Sekuritas sebelumnya memiliki aplikasi investasi bernama VOLT+ sebagai *platform mobile trading* bagi pengguna. Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan digital dan menyesuaikan kebutuhan investor modern, perusahaan kemudian melakukan pengembangan dan transformasi *platform* menjadi KB ARA dengan menghadirkan tampilan serta fitur yang lebih modern. Aplikasi KB ARA menyediakan berbagai fitur seperti transaksi saham secara *real-time*, pemantauan portofolio investasi, *market information*, *watchlist*, serta berbagai fitur pendukung lainnya yang dapat diakses melalui perangkat *mobile*. www.kbvalbury.com

Transformasi dari *platform* VOLT+ menjadi KB ARA menunjukkan bahwa KB Valbury Sekuritas terus melakukan inovasi digital untuk meningkatkan

kualitas layanan investasi berbasis aplikasi. Namun, di tengah persaingan *platform* sekuritas digital yang semakin kompetitif, kualitas pengalaman pengguna (*user experience*) menjadi salah satu faktor penting yang dapat memengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap aplikasi investasi digital. Meskipun telah mengalami pengembangan *platform*, masih ditemukan berbagai keluhan pengguna terkait pengalaman penggunaan aplikasi KB ARA, seperti kesulitan registrasi, performa aplikasi yang kurang stabil, navigasi aplikasi yang membingungkan, hingga tampilan antarmuka yang dinilai kurang intuitif dibandingkan beberapa aplikasi sekuritas kompetitor lainnya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas *User Interface* (UI) dan *User experience* (UX) pada aplikasi KB ARA masih perlu dievaluasi dan dikembangkan lebih lanjut agar mampu memenuhi kebutuhan pengguna aplikasi investasi digital saat ini.



Gambar 1. 1 Perubahan Aplikasi Lama (Volt+) ke Aplikasi Baru (ARA)

Sumber : www.kbvalbury.com, 2026

Menghadapi permasalahan UI/UX yang sistemik sebagaimana telah diuraikan, diperlukan sebuah pendekatan pemecahan masalah yang tidak hanya berfokus pada estetika tampilan, tetapi juga mampu menggali akar permasalahan dari sudut pandang pengguna. Brown (2008) dalam artikelnya yang dipublikasikan di *Harvard Business Review* mendefinisikan *design thinking* sebagai sebuah disiplin yang menggunakan kepekaan dan metode seorang desainer untuk menyelaraskan kebutuhan manusia dengan apa yang secara teknologi layak

diwujudkan dan secara strategis dapat dikonversi menjadi nilai bagi pelanggan dan peluang pasar. Berbeda dari pendekatan inovasi lainnya, *design thinking* bersifat *solution based* dan *user centric* berfokus pada solusi atas sebuah masalah, bukan pada masalah itu sendiri sehingga menjadikannya pendekatan yang sangat relevan untuk permasalahan yang berpusat pada pengalaman pengguna. Dalam implementasinya, *design thinking* merupakan pendekatan yang bersifat iteratif, di mana desain atau solusi yang dihasilkan akan terus diperbaiki melalui tahap-tahap yang saling terkait berdasarkan pemahaman yang semakin mendalam tentang pengguna dan masalah yang dihadapi. Pendekatan ini terdiri dari lima tahapan utama, yaitu *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Test* sebuah alur yang memastikan setiap keputusan desain didasarkan pada kebutuhan nyata pengguna, bukan pada asumsi perancang semata

Keunggulan *design thinking* dalam konteks perancangan ulang UI/UX telah dibuktikan oleh berbagai penelitian sebelumnya. terdapat *research gap* yang menunjukkan bahwa sebagian besar penelitian terdahulu mengenai pengembangan dan *redesign User Interface* (UI) serta *User Experience* (UX) menggunakan metode *design thinking* masih berfokus pada aplikasi pendidikan, layanan publik, *e-commerce*, dan aplikasi keuangan umum serta keputusan nyata resiko finansial dan tuntutan kecepatan dan akurasi ekstrem. Penelitian yang dilakukan oleh Purwanto et al. (2022) membahas penerapan *design thinking* pada website *e-learning*, sementara Ilham et al. (2021) meneliti pengembangan UI/UX pada sistem informasi akademik. Selain itu, Lestari Nasution dan Nusa (2021) berfokus pada pengembangan aplikasi pembelajaran berbasis web menggunakan metode *design*

thinking. Pada sektor layanan publik, Yudho et al. (2024) melakukan *redesign* sistem *ticketing* museum, sedangkan Fuada et al. (2024) melakukan *redesign* aplikasi berbasis layanan digital menggunakan kerangka *design thinking*. Berbagai penelitian tersebut membuktikan efektivitas *design thinking* dalam konteks pengembangan UI/UX pada berbagai jenis aplikasi digital di Indonesia.

Namun demikian, berdasarkan penelusuran literatur yang dilakukan oleh peneliti, belum ditemukan penelitian yang secara spesifik mengkaji perancangan ulang UI/UX pada *platform* sekuritas saham berbasis aplikasi *mobile* di Indonesia menggunakan kerangka *design thinking*. Penelitian yang ada di bidang *platform* investasi digital umumnya berfokus pada analisis perilaku investor, faktor-faktor yang memengaruhi keputusan investasi, atau pengujian *usability* secara parsial tanpa menyentuh proses perancangan ulang antarmuka secara menyeluruh dan terstruktur. Kondisi ini menciptakan celah penelitian (*research gap*) yang signifikan, mengingat *platform* sekuritas memiliki karakteristik kompleksitas fungsional yang unik dibandingkan aplikasi digital pada umumnya, yakni melibatkan transaksi keuangan *real-time*, penyajian data pasar yang dinamis, dan kebutuhan keamanan yang tinggi yang semuanya menuntut standar UI/UX yang berbeda dan lebih ketat.

Berdasarkan seluruh latar belakang yang telah diuraikan, Kondisi tersebut menegaskan bahwa permasalahan UI/UX pada platform ARA bukan sekadar persoalan estetika, melainkan ancaman nyata terhadap daya saing KB Valbury Sekuritas di tengah ekosistem investasi digital yang semakin ketat. Sementara kompetitor terus berbenah menghadirkan pengalaman pengguna yang lebih baik,

platform ARA masih berkulat pada permasalahan dasar yang seharusnya sudah terselesaikan. Momentum ini tidak boleh dilewatkan setiap hari tanpa perbaikan adalah hari yang memberi ruang bagi kompetitor untuk semakin jauh meninggalkan ARA. Atas dasar itulah, penelitian berjudul **"Redesign UI/UX pada Platform ARA KB Valbury Sekuritas Menggunakan Kerangka *Design Thinking*"** hadir sebagai jawaban atas permasalahan yang telah lama menghambat pertumbuhan *platform* ini, sekaligus sebagai kontribusi nyata bagi pengembangan industri sekuritas digital Indonesia.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Penelitian

Identifikasi dan rumusan masalah merupakan bagian penting dalam suatu penelitian. Identifikasi masalah bertujuan untuk menentukan permasalahan yang berkaitan dengan penelitian, sedangkan rumusan masalah merupakan penjabaran permasalahan penelitian dalam bentuk pertanyaan. Permasalahan dalam penelitian ini berkaitan dengan kualitas *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) pada *platform* ARA KB Valbury Sekuritas yang masih belum optimal.

1.2.1 Identifikasi Penelitian

Identifikasi masalah merupakan cakupan ruang lingkup permasalahan yang menjadi fokus penelitian. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti merumuskan ke dalam bentuk pernyataan-pernyataan sebagai berikut :

1. Aplikasi KB ARA memiliki rating dan jumlah unduhan yang rendah dibandingkan kompetitor.
2. Terdapat berbagai keluhan pengguna terkait *usability*, navigasi, performa aplikasi, dan tampilan antarmuka pada aplikasi KB ARA.

3. UI/UX aplikasi KB ARA diduga belum mampu memberikan pengalaman pengguna yang optimal, sebagaimana tercermin dari klasifikasi keluhan pengguna pada Tabel 1.4.

1.2.2 Rumusan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) pada *platform* ARA KB Valbury Sekuritas saat ini?
2. Bagaimana penerapan *design thinking* dalam pengembangan UI/UX pada *platform* ARA KB Valbury Sekuritas?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian, identifikasi penelitian, dan rumusan penelitian, maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Kondisi *User Interface* (UI) dan *User experience* (UX) pada *platform* ARA KB Valbury Sekuritas saat ini.
2. Penerapan *design thinking* dalam pengembangan UI/UX pada *platform* ARA KB Valbury Sekuritas

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang bermanfaat, sejalan dengan tujuan penelitian. Secara umum kegunaan penelitian ini memberikan informasi dalam menjawab permasalahan permasalahan yang terjadi, serta dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran dunia bisnis.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan dalam mengetahui perkembangan *platform* ARA KB Valbury Sekuritas dan bagaimana merumuskan UI/UX dengan metode *design thinking* yang tepat dan sesuai dengan kondisi yang terjadi. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi tambahan dalam kajian terapan ilmu UI/UX dengan metode *design thinking*. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memperkuat penerapan teori *design thinking* yang dikemukakan oleh Brown (2008) sebagai pendekatan pemecahan masalah yang berpusat pada pengguna (*human centered approach*) melalui tahapan *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test* dalam pengembangan *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) pada *platform* digital, khususnya aplikasi investasi berbasis *mobile*.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian yang telah dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi PT KB Valbury Sekuritas, perguruan tinggi, pihak terkait lainnya, maupun peneliti sendiri. Adapun penjelasannya sebagai berikut :

1. Bagi peneliti
 - a. Memperoleh ilmu baru dalam proses penelitian di lapangan dengan dibarengi oleh ilmu yang telah dipelajari selama perkuliahan.
 - b. Menjadikan penelitian ini sebagai ajang untuk pengembangan diri dan perluasan teori yang telah dipelajari pada saat perkuliahan.

2. Bagi Manajemen Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan yang bermanfaat bagi PT KB Valbury Sekuritas, khususnya yang berkaitan dengan bisnis digital.

3. Bagi Regulator

Sebagai bahan masukan terkait pentingnya pengembangan UI/UX pada *platform* investasi digital.

4. Bagi Nasabah

diharapkan dapat memberikan manfaat bagi nasabah atau pengguna aplikasi KB ARA melalui rekomendasi pengembangan UI/UX yang lebih mudah digunakan, intuitif, dan nyaman sehingga dapat meningkatkan pengalaman pengguna dalam melakukan aktivitas investasi digital.

5. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai referensi dan sumber informasi bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian terkait pengembangan *User Interface* (UI), *User experience* (UX), maupun penerapan metode *design thinking* pada *platform* digital, khususnya di bidang investasi dan fintech.