

Laporan Riset Pengguna

Dosen Pengampu : Indra Aulia S.Kom.,M.Kom.



Oleh :

Julio Sandra	(103062300004)
Diaz Hylmi Lutfiazka	(103062300030)
Ahmad Fathi Yakan	(103062300008)
Miracle Yoel George Momongan	(103062300018)

PROGRAM STUDI S1 TEKNOLOGI INFORMASI

FAKULTAS INFORMATIKA

TELKOM UNIVERSITY JAKARTA

2025

I. Metodologi Reset

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif eksploratif untuk memahami secara mendalam kebutuhan, persepsi, serta tantangan yang dialami oleh dua kelompok utama pengguna platform GrowPhase, yaitu wirausahawan UMKM dan investor ritel. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menggambarkan fenomena secara apa adanya dan menggali secara mendalam informasi yang belum banyak diteliti sebelumnya, khususnya terkait praktik crowdfunding di kalangan pelaku usaha mikro dan investor pemula di Indonesia.

Pengumpulan data dilakukan melalui metode kualitatif, yakni wawancara semi-terstruktur kepada masing-masing kelompok pengguna. Narasumber dipilih secara purposive untuk mewakili variasi latar belakang dan pengalaman dalam mencari modal usaha maupun dalam melakukan investasi. Hasil wawancara dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi pola kebutuhan, ketakutan (misalnya terhadap risiko penipuan), harapan terhadap fitur, serta persepsi terhadap transparansi dan kenyamanan penggunaan platform digital.

Selain wawancara, data pendukung juga diperoleh dari observasi dan studi literatur terkait perilaku digital UMKM dan investor ritel, serta tren pertumbuhan crowdfunding di Indonesia. Temuan dari analisis ini digunakan untuk menyusun profil pengguna (persona), peta empati, dan journey map sebagai landasan awal dalam perancangan platform GrowPhase yang responsif terhadap kebutuhan riil pengguna. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan gambaran kontekstual dan mendalam sebelum pengembangan teknologi dilakukan.

II. Profil Partisipan

1. Investor

a) Nama : Sabar Rizali

b) Demografi

- **Gender:** Laki-laki
- **Domisili:** Bogor, Indonesia
- **Pekerjaan:** Project Manager

c) Karakteristik Finansial & Pengalaman Investasi

- **Instrumen yang digunakan:**
 - ❖ Saham (sekitar 1× per tahun, tergantung peluang)
 - ❖ Deposito (tradisional)
 - ❖ Kripto (baru-baru ini)
- **Pertimbangan sebelum berinvestasi:**
 - ❖ Tingkat risiko

- ❖ Potensi pengembalian
- ❖ Kepercayaan pada platform

d) Perilaku & Preferensi Digital

- **Antarmuka:** Mengutamakan tampilan yang sederhana, menu mudah ditemukan, dan minim error
- **Kebiasaan:**
 - ❖ Cenderung meninggalkan aplikasi jika UI “anti-mainstream” sulit dipahami
 - ❖ Frustrasi pada aplikasi yang sering crash atau error

e) Motivasi & Tujuan

- Terbuka untuk menginvestasikan dana lebih pada ide usaha orang lain melalui platform digital

f) Pain Points

- Tampilan yang berbeda jauh dari standar familiar menyulitkan pencarian fitur
- Error/error handling yang buruk membuat pengguna هنگang

g) Kebutuhan Utama

- **Keandalan & Kepercayaan:** Jaminan keamanan dana dan data
- **User Experience:** Navigasi intuitif, proses investasi cepat, dan minim gangguan teknis

“Yang jelas kita lihat dulu resikonya, kemudian juga berapa kemungkinan pengembaliannya, berapa yang kita dapat, dan juga apakah kalau kita menggunakan platform itu bisa dipercaya atau tidak.”

2. Wirausahawan

a) Nama : Bapak Ayun

b) Demografi

- **Gender:** Laki-laki
- **Lokasi Wawancara:** Kantin Kampus B
- **Pekerjaan Utama:** Penjual di kantin Kampus B, juga menjalankan usaha jualan di luar kampus dengan rencana membuka gerobak cireng yang dikelola oleh 5 orang anak buah

c) Karakteristik Finansial & Pengalaman Modal

- **Sumber Modal:** Tabungan pribadi sebagai modal awal
- **Rencana Pendanaan Lanjutan:** Akan membuka peluang investasi dari pihak luar setelah usaha terbukti berjalan dan “bagus bisnisnya”

- **Preferensi Investasi:** Hanya bertemu langsung (tatap muka) untuk menghindari risiko penipuan dan memastikan keaslian usaha

d) Perilaku & Preferensi Digital

- **Sikap terhadap Platform Online:** Ragu dengan transaksi/investasi sepenuhnya online karena khawatir penipuan
- **Kebutuhan Teknis Aplikasi:**
 - ❖ Kompatibel dengan HP standar (RAM 3–4 GB)
 - ❖ Fitur yang mudah dipelajari dan digunakan tanpa banyak konfigurasi

e) Motivasi & Tujuan

- Menggunakan aplikasi sebagai sarana promo usaha dan mencari investor
- Ingin bisa memposting ide bisnis dan mempresentasikan langsung agar calon investor bisa melihat bukti nyata usahanya

f) Pain Points

- **Kekhawatiran Penipuan:** Enggan bertransaksi online tanpa pertemuan tatap muka
- **Verifikasi Usaha:** Butuh bukti fisik/usaha nyata sebelum investor berkomitmen
- **Kompatibilitas Perangkat:** Takut aplikasi berat tidak berjalan mulus di HP dengan RAM standar

g) Kebutuhan Utama

- **Kepercayaan & Keamanan:** Fitur verifikasi usaha (foto/video) dan keamanan data
- **User Experience:** UI intuitif, navigasi jelas, loading cepat
- **Fitur Posting & Scheduling:** Kemampuan untuk memosting ide usaha, melihat respons calon investor, dan menjadwalkan pertemuan langsung

III. Hasil Wawancara

1. Aktivitas Harian dan Peran

- Sabar Rizali
 - ❖ Project Manager di perusahaan sistem integrator telekomunikasi; sehari-hari memimpin dan mengawasi implementasi proyek TI.
- Bapak Ayun
 - ❖ Penjual di kantin Kampus B; merencanakan usaha gerobak cireng yang dikelola oleh lima orang kru.

2. Sistem Pendanaan

- Sabar Rizali

- ❖ Menggunakan instrumen saham (berkala setahun jika ada peluang), deposito, dan kripto.
- ❖ Sebelum berinvestasi, menilai risiko, potensi pengembalian, serta kredibilitas platform.
- Bapak Ayun
 - ❖ Modal awal dari tabungan pribadi; membuka peluang investasi eksternal setelah usaha terbukti berjalan baik.
 - ❖ Lebih memilih pertemuan tatap muka untuk menghindari risiko penipuan.

3. Pandangan terhadap Aplikasi Digital

- Sabar Rizali
 - ❖ Mengharapkan aplikasi dengan antarmuka sederhana, menu mudah diakses, dan minim error.
 - ❖ Frustrasi jika tampilan terlalu “anti-mainstream” atau sering crash.
- Bapak Ayun
 - ❖ Melihat aplikasi sebagai sarana promosi usaha dan media memosting ide bisnis.
 - ❖ Ragu bertransaksi sepenuhnya online tanpa tatap muka; butuh aplikasi ringan, intuitif, dan fitur verifikasi visual.

4. Tantangan dan Kebutuhan

- Sabar Rizali
 - ❖ Kendala navigasi pada UI yang tidak familiar dan gangguan error; memerlukan keandalan teknis serta konsistensi tampilan.
- Bapak Ayun
 - ❖ Khawatir risiko penipuan—butuh fitur verifikasi (foto/video) dan opsi tatap muka.
 - ❖ Aplikasi harus ringan dapat dibuka dari berbagai device dan mudah dipelajari.

IV. Insight

1. **Kepercayaan & Verifikasi (Wirausahawan):** Bapak Ayun sangat mengutamakan pertemuan tatap muka dan bukti fisik usaha sebelum menerima investasi, karena kekhawatiran penipuan online.
2. **Kejelasan Risiko & Imbal Hasil (Investor):** Investor seperti Bapak Rizali selalu mengecek rasio risiko/ROI dan keandalan platform sebelum invest.
3. **Simplicity & Stability (Investor & Wirausahawan):** UI yang sederhana dan bebas error meningkatkan retensi user; sebaliknya, UI tidak konsisten dan bug memicu migrasi ke kompetitor.

4. **Opportunity for Trust-building Features:** Keduanya (wirausahawan & investor) menginginkan transparansi dan interaksi yang meyakinkan secara digital.

V. Rekomendasi Design

1. Fitur verifikasi kredibility Investor & entrepreneur

Aplikasi harus menyediakan sistem untuk verifikasi akun investor dan juga akun dari entrepreneur agar proses investasi berjalan aman dan terpercay.

2. Design yang simple dan mudah dimengerti

Optimasi asset (gambar, font) dan minim animasi berat agar lancar di berbagai perangkat.

3. Fitur Komunikasi & Community Hub

Chat in-app dan Q&A section pada tiap proyek, agar investor dapat bertanya langsung ke wirausahawan, Opsi unggah video pitch singkat (1–2 menit) untuk mendekatkan nuansa tatap muka Forum komunitas untuk diskusi, rating, dan testimonial

4. Fitur Rating Usaha

Fitur penilaian agar pada investor dapat mengetahui apakah usaha yang mereka ingin investasikan terpercaya