BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Internet adalah sekumpulan perangkat keras maupun perangkat lunak yang tersebar di seluruh dunia dari ratusan bahkan ribuan jaringan komputer pribadi atau publik. Internet ini digambarkan sebagai *platform* yang global yang dapat membagikan informasi digital dan dibagikan dengan biaya yang sangat kecil kepada para penggunanya. Internet membagikan dapat memberikan berbagai jenis interaksi informasi, didalamnya terdapat komunikasi (*e-mail,* transmisi data, dan lain lain), sebagai portal informasi (pencarian *database,* membaca buku elektronik, dan lain lain), dan menyediakan informasi (mengirim berkas, grafik, dan lain lain)[1]. Salah satu pengembangan teknologi yang menggunakan jaringan internet dalam bidang bisnis adalah adanya perdagangan elektronik atau yang biasa juga disebut sebagai *e-commerce.* Penggunaan dari *e-commerce* ini melibatkan jaringan internet, *world wide web* (*web*), aplikasi perangkat seluler dan browser yang terdapat pada perangkat seluler untuk bertransaksi bisnis. *E-Commerce* merupakan pertukaran transaksi yang dilakukan pada jaringan internet yang menggunakan teknologi digital sebagai tempatnya. Pertukaran transaksi ini meliputi pembelian, penjualan atau perdagangan barang, jasa dan informasi. Selain itu pada *e-commerce* juga mencakup banyak aktivitas yang mendukung kegiatan pemasaran sebagai salah satu bagian dari transaksi yaitu ada pemasaran, dukungan pelanggan, pengiriman dan pembayaran [2]. Fungsi dari pembangunan sebuah *e-commerce* pada dunia usaha salah satunya adalah meningkatkan efisiensi. Peningkatan efisiensi pada material (biaya) dan juga secara non-material (waktu dan tenaga). Oleh sebab itu dengan penerapan *e-commerce* maka dapat dinyatakan bahwa selain dapat berpengaruh dalam memberi kepuasan pada pelanggan, dapat juga membantu sebagai alat meningkatkan daya saing terhadap kompetitor[3].

Salah satu usaha bisnis milik perorangan yaitu UMKM Runtut adalah sebuah toko yang menjual berbagai kebutuhan pokok, dari bahan pangan seperti beras, tepung gula dan lain lain sampai ke bahan kebutuhan sehari – hari seperti sabun, sampo, popok dan masih banyak lagi. Saat ini UMKM Runtut sudah berdiri lebih dari 40 tahun lamanya. Lokasi dari toko berada di tengah – tengah pusat keramaian, dan metode pelayanan toko

yang masih tradisional, tetapi untuk sistem pelayanan dalam *repository* dan transaksi toko sudah menggunakan sistem. Maka dari itu jika pembeli datang langsung ke toko untuk dan melakukan transaksi, maka barang akan secara otomatis tersimpan ke dalam *database* milik toko. Menurut Ibu Memey selaku pemilik toko Runtut, perkembangan teknologi di sekitarnya cukup berkembang pesat, sehingga beliau berencana untuk menjadikan usahanya ini menjadi sebuah toko online atau *e-commerce* sebagai strategi untuk menghadapi kompetitor dan mempermudah transaksi yang saat ini sedang berjalan.

Pada saat ini, terlebih lagi selama masa pandemi, pembeli dari UMKM Runtut jarang menghabiskan waktu yang lama di toko, melainkan mereka sudah mencatat belanjaannya dari rumah dan mengirim foto melalui aplikasi *whatsapp*. Lalu setelah itu mereka pergi ke toko untuk mengambil barang dan membayar belanjaan. Dari kebiasaan pembeli dari toko Runtut ini, pemilik berfikir bahwa kegiatan tersebut tidak praktis, dikarenakan pemilik harus merekap barang milik pembeli yang dikirim melalui aplikasi *whatsapp* dan terkadang terdapat juga pembeli yang pada saat datang ke toko untuk membayar tetapi uangnya kurang dan masalah lainnya yang timbul. Oleh sebab itu dengan adanya rencana pengembangan sistem menjadi sebuah *e-commerce* pada UMKM Runtut ini yang diharapkan akan mempermudah baik dari sisi pembeli maupun penjual. Dari pembeli yang bisa langsung mengambil barang dan masuk ke dalam keranjang sesuai dengan apa yang mereka butuhkan dan langsung dapat melihat total dari barang belanjaan mereka, dan juga penjual yang tidak perlu melakukan rekap data lagi karena sudah otomatis masuk ke dalam sistem penjualan mereka. Tetapi dikarenakan toko Runtut ini sudah menggunakan sistem untuk transaksi modern, sehingga sudah memiliki teknisi khusus sebagai orang kepercayaan pemilik. Tetapi dalam perencanaan pengembangan toko UMKM Runtut ini untuk menjadi sebuah *e-commerce* belum memiliki perancangan desain untuk *user interface*nya.

Sebuah desain *User Interface* sendiri merupakan hal yang penting dalam pembuatan sebuah *e-commerce* karena merupakan tampilan visual yang diberikan suatu produk(aplikasi) kepada penggunanya. Oleh sebab itu, peneliti akan melakukan desain untuk *user interface* pada pengembangan UMKM Runtut ini menjadi sebuah *e-commerce*. Sebelum penelitian ini dilaksanakan, peneliti sudah melakukan wawancara singkat terhadap pemilik UMKM Runtut untuk mengetahui apa yang dibutuhkan untuk perancangan desain *user interface* pada UMKM Runtut. Berdasarkan hasil wawancara

singkat tersebut pemilik toko menginginkan desain untuk *user interface*nya nanti tampilannya tidak rumit, karena pembelinya atau pengguna aplikasinya nanti dari berbagai usia ada yang sudah tua dan ada juga yang masih muda. Untuk jenis *e-commerce* yang diinginkan oleh pemilik yaitu berupa aplikasi perangkat seluler, dikarenakan jika hanya berbasis website penggunanya sedikit kesulitan untuk menggunakannya. Selain itu untuk metode pembayaran tetap menyediakan metode manual yaitu bayar di tempat, karena tidak semua pembelinya memiliki rekening. Untuk lebih lengkapnya lagi peneliti akan melakukan wawancara lanjutan ke pemilik toko, dengan demikian desain *user interface* yang dibutuhkan akan diterapkan dan bisa dilanjutkan ke tahap *developing*.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijabarkan, bahwa UMKM toko Runtut akan membangun sebuah *e-commerce* untuk meningkatkan kepuasan pada pelanggannya dan menghadapi persaingan, tetapi belum adanya desain *user interface* untuk aplikasi *mobile* yang akan dibangun. Sehingga dibutuhkannya desain untuk *user interface* pada aplikasi perangkat seluler untuk pengembangan UMKM Toko Runtut menjadi *e-commerce* dengan desain yang praktis dan *user-friendly* sesuai dengan kebutuhan dari UMKM Toko Runtut.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Selain itu terdapat juga pertanyaan penelitian yang ditimbulkan berdasarkan rumusan masalah diatas, yaitu :

1. Bagaimana menghasilkan desain *User Interface* yang sesuai dengan kebutuhan dari pengguna aplikasi UMKM Toko Runtut?

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menghasilkan tampilan desain dan alur pengguna pada *user interface* yang praktis dan *user-friendly* sesuai dengan kebutuhan UMKM Toko Runtut.

1.5. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang sudah dipaparkan di atas, maka manfaat penelitian yang diharapkan adalah sebagai berikut :

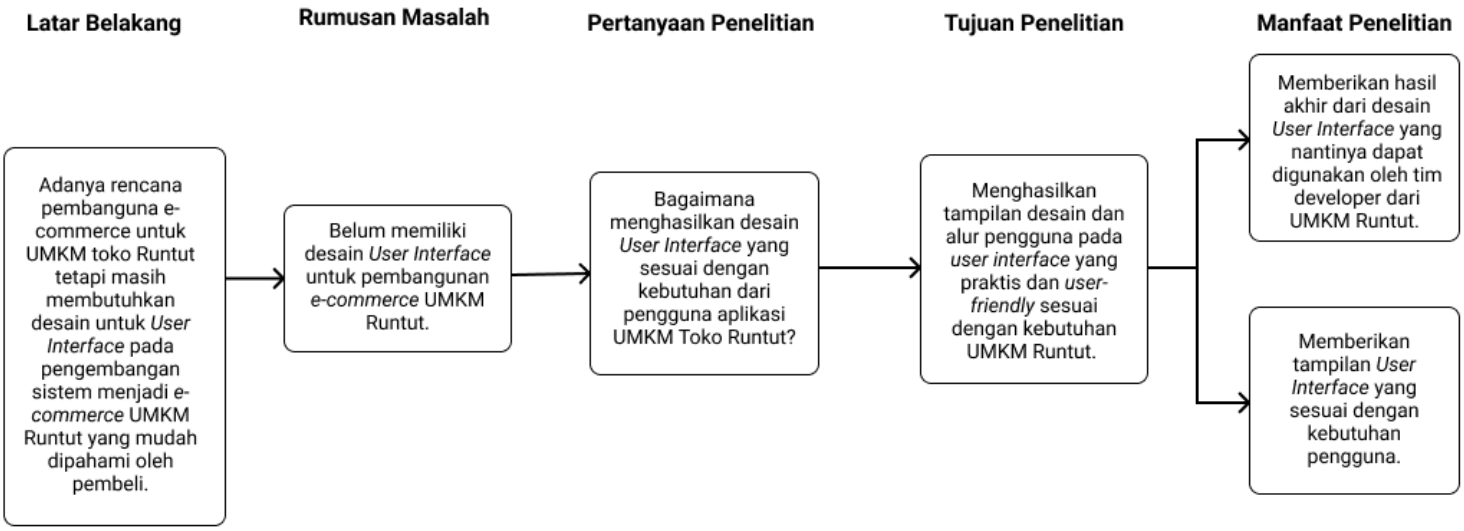
1. Memberikan hasil akhir dari desain User Interface yang nantinya dapat digunakan oleh tim developer dari UMKM Toko Runtut.
2. Memberikan tampilan User Interface yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

1.6. Batasan Masalah

Pada penelitian ini memiliki batasan masalah agar terfokus pada tujuan dan tidak menyebar ke penelitian lainnya. Penelitian ini terbatas hanya membuat rancangan desain *user interface* aplikasi seluler *e-commerce* berbasis android UMKM Runtut dengan menggunakan metode *Design Thinking.*

1.7. Bagan Keterkaitan

Berikut adalah bagan keterkaitan antara latar belakang, rumusan masalah, pertanyaan, tujuan dan manfaat dari penelitian yang dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Bagan Keterkaitan Penelitian