

# BAB I

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

UMKM RawatMobilmuPKU merupakan salah satu UMKM di tengah kota Pekanbaru yang telah berdiri sejak tiga tahun yang lalu. UMKM RawatMobilmuPKU menyediakan pelayanan mobil, motor, dan sepeda berupa jasa mencuci, coating, menghilangkan jamur, memberi pengharum serta berbagai macam pelayanan lainnya. Pada saat ini, perkembangan teknologi di daerah sekitar berkembang dengan sangat pesat, sedangkan metode pelayanan yang digunakan oleh toko RawatMobilmuPKU masih bersifat tradisional, mulai dari pemesanan jadwal hingga transaksi pembayaran. Hal ini menyebabkan adanya beberapa masalah dalam proses pelayanan, terutama pada saat pandemic Covid-19.

Sebagian besar pelanggan di RawatMobilmuPKU biasanya akan berdiskusi dengan pihak toko baik mengenai produk yang digunakan maupun estimasi biaya yang akan dikeluarkan melalui Whatsapp. Akan tetapi, terkadang mereka membutuhkan respon cepat sedangkan pihak toko harus melayani mereka satu per satu. Setelah itu, pelanggan akan datang ke toko untuk berdiskusi lebih lanjut. Selain itu, terkadang terjadi kesalahpahaman antara pelanggan dan karyawan mengenai jadwal. Misalnya, pada tanggal tertentu jadwal sudah penuh, tetapi karyawan lupa mencatat beberapa dan mengatakan pada pelanggan lain bahwa jadwal masih tersedia, sehingga menimbulkan penumpukan pada waktu bersamaan. Adanya miskomunikasi antara karyawan di bagian barang dan pelayanan dalam hal ketersediaan barang juga merupakan masalah karena ketika barang-barang tertentu ingin digunakan pada proses pelayanan, karyawan bagian pelayanan belum mengetahui produk tidak tersedia dan harus bertanya kembali, serta berbagai macam kesalahan manusia lainnya.

Ibu Meryana selaku pemilik toko menyadari permasalahan yang dihadapi oleh toko RawatMobilmuPKU sehingga beliau ingin mencari cara untuk meningkatkan layanan demi mencapai kepuasan pelanggan. Ibu Meryana disarankan untuk membuat aplikasi seluler (mobile application) sebagai salah satu strategi untuk menghadapi kompetitor dan juga mempermudah pihak toko dalam menjalankan usahanya. Aplikasi

tersebut dapat membantu pelanggan untuk melihat jadwal yang masih tersedia dan melakukan pemesanan secara otomatis, melihat harga produk dan jasa yang telah dicantumkan. Pihak toko juga tidak perlu merekap data secara manual karena sistem dari aplikasi telah merekap secara otomatis. Toko RawatMobilmuPKU telah memiliki tim developer sendiri untuk mengembangkan aplikasi yang akan dibuat. Akan tetapi, mereka belum memiliki design aplikasi dalam hal perencanaan pembuatan aplikasi.

Design aplikasi merupakan hal penting dalam proses pembuatan aplikasi seluler, karena tampilan serta kebutuhan sistem yang akan dibutuhkan dan ditampilkan pada aplikasi terhadap penggunanya. Oleh sebab itu, peneliti akan melaksanakan pembuatan design aplikasi untuk aplikasi seluler yang akan dibuat. Peneliti telah melakukan wawancara singkat terhadap pemilik UMKM RawatMobilmuPKU sebelum penelitian ini dilaksanakan, dengan tujuan untuk mengetahui apa saja yang dibutuhkan dalam pembuatan design aplikasi UMKM RawatMobilmuPKU. Berdasarkan hasil dari wawancara singkat ini, dapat disimpulkan bahwa pemilik toko ingin memiliki design aplikasi yang bersifat sederhana dan mudah digunakan, karena baik pihak toko maupun pelanggan memiliki rentang usia yang berbeda.

Pemilik toko menginginkan aplikasi seluler karena berdasarkan pengalaman beliau, penggunaan website cukup rumit dan lebih sulit jika dibandingkan dengan aplikasi seluler. Selain itu, pihak toko akan memberikan beragam metode pembayaran digital yang sering digunakan oleh masyarakat, seperti kartu debit dan kredit, QR code seperti GoPay, ShopeePay, dan OVO, tetapi tetap menerima pembayaran berupa uang tunai, karena masih banyak pelanggan yang hanya menggunakan uang tunai. Untuk mengetahui lebih jauh mengenai kebutuhan aplikasi, Peneliti akan melakukan wawancara berikutnya terhadap ibu Meryana, sehingga desain yang diinginkan dapat segera dijalankan serta diterapkan oleh tim developer.

### **Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah ditulis, UMKM RawatMobilmuPKU akan membuat sebuah aplikasi seluler dengan tujuan untuk menghadapi persaingan dan meningkatkan layanan terhadap pelanggan, tetapi belum mempunyai design aplikasi yang akan digunakan pada aplikasi mobile yang akan dibuat, sehingga diperlukannya design aplikasi untuk aplikasi Mobile UMKM RawatMobilmuPKU dengan desain

yang sederhana dan mudah digunakan agar selaras dengan kebutuhan dari UMKM RawatMobilmuPKU.

### **Pertanyaan Penelitian**

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

- Bagaimana membuat Design Aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan aplikasi dari UMKM toko RawatMobilmuPKU?

### **Tujuan**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk dapat menghasikan tampilan desain aplikasi serta alur pengguna pada user interface yang sederhana dan mudah digunakan serta sesuai dengan kebutuhan UMKM RawatMobilmuPKU.

### **Batasan Masalah**

Penelitian ini memiliki Batasan masalah agar terfokus pada tujuan dan tidak menyebar ke penelitian lainnya. Penelitian ini terbatas hanya pada pembuatan design aplikasi seluler UMKM RawatMobilmuPKU dengan menggunakan metode Design Thinking.

### **Manfaat Penelitian**

Memberikan hasil akhir dari *design* Aplikasi yang akan digunakan oleh *Developer* UMKM Toko RawatMobilmuPKU.

Memberikan Design Aplikasi sesuai dengan kebutuhan pemilik toko.

# Bagan Keterkaitan

