

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi saat ini sangat berperan besar dalam berbagai sektor. Salah satu sektor yang sangat terpengaruh untuk memanfaatkan teknologi informasi adalah sektor bisnis. Karena di dalam bisnis sangat dibutuhkan sistem komunikasi dan pengelolaan data yang baik dan juga tepat.

Suatu bisnis yang sudah memanfaatkan teknologi informasi dikenal dengan *Electronic Commerce (E-Commerce)*. *E-Commerce* adalah proses transaksi produk secara elektronik oleh konsumen ke perusahaan ataupun dari perusahaan ke perusahaan. Penggunaan *E-Commerce* dapat mengefisiensi proses administrasi dan menyingkat waktu dalam suatu bisnis[1].

Dalam menjalankan bisnisnya banyak *E-Commerce* yang menggunakan konsep *Online Marketplace*. Karena dalam implementasinya, transaksi di *Online Marketplace* sama seperti berbelanja di pasar tetapi melalui elektronik berupa aplikasi. Setiap *Online Marketplace* memiliki jenis interaksi terhadap pelanggannya masing-masing mengikuti jenis-jenis transaksi yang ada di dunia bisnis. Adapun *E-Commerce* yang memberi kesempatan untuk semua orang menjadi penjual seperti Shopee, Tokopedia, Bukalapak, dan Lumpang[2]. Dengan peluang dan jangkauan yang luas, akan membantu berkembangnya pelaku usaha kecil dan menengah untuk menghasilkan produk yang berpotensi, dibutuhkan serta mudah dijangkau oleh pasar.

Lumpang merupakan salah satu *E-Commerce* yang menggunakan *Online Marketplace* sebagai jembatan interaksi kepada pelanggannya. Berdiri pada tahun 2017, Lumpang berkomitmen untuk membantu perkembangan UMKM yang ada di Indonesia dan berusaha untuk meminimalisir terjadinya *growth costs*. Dalam upaya membantu UMKM, Lumpang juga menyediakan bantuan dana kepada UMKM berupa pinjaman dengan beberapa ketentuan dan syarat yang telah ditentukan oleh perusahaan. Aplikasi Lumpang menyediakan berbagai layanan kebutuhan bagi konsumen atau penggunaannya antara lain seperti layanan PPOB (*Payment Point Online Bank*) dan Lumpang Jasa. Layanan PPOB yang disediakan Lumpang berupa pulsa, data, token pln, Grab, PDAM, *game* dan lainnya. Aplikasi Lumpang juga menyediakan produk atau layanan jasa seperti layanan jasa kecantikan, makanan, pijat, rental mobil, *laundry*, *barber* dan lainnya. Selain melakukan pembelian produk, pengguna dapat menjual produk-produknya dengan menggunakan fitur membuat *E-waroeng*. Aplikasi Lumpang juga memberikan keuntungan bagi penggunaannya dengan menggunakan kode *referral* yang dimiliki untuk

mengajak pengguna lain menggunakan Aplikasi Lumpang, dengan sistem *Profit Sharing Scheme* keuntungan yang didapat pengguna bisa bertambah dan membantu dalam strategi promosi Aplikasi Lumpang itu sendiri.

Dalam menggunakan suatu aplikasi atau produk, dapat disimpulkan berbagai sikap, perilaku dan emosi pengguna yang disebut Pengalaman pengguna atau *User experience*. *User experience* bergantung pada kemudahan dan manfaat yang diberikan aplikasi atau produk kepada pengguna dan berkembang seiring berjalannya waktu, lingkungan dan budaya. Dalam pembuatan suatu aplikasi, untuk mencapai *User experience* yang baik atau kepuasan pengguna perlu adanya perancangan sistem yang tepat berdasarkan analisis terhadap pengguna dan mendesain tampilan *User interface* yang menarik melalui analisis yang sudah dilakukan[3]. Karenanya untuk membantu para developer disusunlah metode-metode *User experience Design*, agar dapat menganalisis dan merancang suatu sistem yang baik sesuai kebutuhan serta kepuasan penggunaannya. Terdapat tiga faktor yang perlu dicapai dalam perancangan *User experience Design* yaitu *usability* (usabilitas), *look* (penglihatan) dan *feel* (perasaan). [3] [4].

Berdasarkan *review*, berupa penilaian dan komentar dari pengguna aplikasi Lumpang di *Play Store*, terdapat beberapa permasalahan yang cukup mengganggu saat menggunakan Aplikasi Lumpang yakni saldo *top-up* yang sering tidak dapat digunakan, *customer service* yang jarang merespon, *top-up* saldo yang sering tertunda, dan kiriman barang yang sering telat. Terdapat juga permasalahan yang dirasakan oleh pengguna dari segi tampilan antarmuka atau *User interface*, seperti input text field dalam form yang kurang *user friendly*, penggunaan ikon yang kurang serasi dari segi warna dan garis, penggunaan font yang kurang nyaman, serta penggunaan warna yang kurang serasi[5]. Permasalahan dari segi *User interface* sebenarnya tidak berpengaruh langsung terhadap fungsionalitas aplikasi, namun akan mengurangi kenyamanan visual bagi pengguna aplikasi. Untuk mengevaluasi permasalahan pada aplikasi baik dari segi *User experience* ataupun *User interface* perlu adanya pengujian menggunakan *User experience Questionnaire* (UEQ) dan pengujian *usability* menggunakan *System Usability Scale* (SUS) [4].

Pada penelitian ini, penulis mencoba menggunakan pendekatan dengan menggunakan salah satu metode perancangan *User experience* yaitu Metode *Design Thinking*. Metode *Design Thinking* merupakan sebuah metode merancang solusi dan mengevaluasi permasalahan suatu desain produk untuk menghasilkan produk yang inovatif [6]. *Design Thinking* dipopulerkan oleh David Kelley dan Tim Brown, menurutnya *Design Thinking* adalah metode pendekatan inovatif

yang berpusat pada manusia untuk mengintegrasikan kebutuhan manusia, kemajuan teknologi, dan keberhasilan suatu bisnis[7].

Perancangan desain antarmuka (*User interface*) dan desain pengalaman pengguna (*User experience*) Metode *Design Thinking* merupakan tahapan yang sangat penting dalam penelitian ini. Perancangan desain ini melalui beberapa tahapan seperti mencari permasalahan pada aplikasi dengan melakukan wawancara dan observasi kepada pengguna, mendefinisikan permasalahan pengguna, membuat daftar kebutuhan pengguna, menggambarkan solusi yang dibutuhkan , mendesain *prototype* untuk mengimplementasikan ide yang sudah didapatkan dari tahapan sebelumnya menjadi sebuah aplikasi dan produk yang dapat diuji coba

Dalam penelitian sebelumnya, perancangan bisnis yang menggunakan Metode *Design Thinking* juga diterapkan oleh Gojek. Valuasi dari Gojek pada tahun 2019 telah lebih dari 39 Miliar dolar U.S yang menjadikannya sebagai startup “*Unicorn*” pertama dari Indonesia. Dalam Website resminya Gojek mengklaim memiliki lebih dari satu juta mitra *driver*, lebih dari 125 juta orang pengunduh aplikasi Gojek dan 100 juta transaksi pada aplikasinya serta jangkauan lebih dari 50 kota di Indonesia. Hal ini karena Gojek mampu memberi solusi efektif dan inovatif sehingga memenuhi kebutuhan penggunanya sehingga mendapat respon yang baik[6].

Orang-orang membutuhkan agar interaksi mereka dengan teknologi dan sistem yang kompleks menjadi lebih sederhana, intuitif dan menyenangkan. Dengan menjadikan manusia sebagai pusat interaksi dan kendali dalam menciptakan sebuah solusi dapat mendorong terciptanya produk dan layanan yang sangat beresonansi dengan pelanggan. Desain juga bersifat empatik, dengan demikian secara implisit mendorong pendekatan manusia yang lebih mudah diterima dan mampu memiliki nilai bisnis.

Karena keberhasilannya, penulis merasa Metode *Design Thinking* menjadi salah satu metode perancangan yang cocok digunakan untuk mengevaluasi kembali permasalahan yang terdapat pada Aplikasi Lumpang. Karena dengan pendekatan yang berpusat pada pengguna, akan menghasilkan rancangan aplikasi *Marketplace* yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pengguna. Sistem ini sangat penting untuk meningkatkan kepuasan serta kenyamanan pengguna Lumpang dan diharapkan dapat membantu meningkatkan daya saing Aplikasi Lumpang.

1.2 Perumusan Masalah

1.2.1 Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan, dapat dirumuskan permasalahan pada penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi oleh pengguna aplikasi Lumpang menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ)?
2. Bagaimana hasil pengujian terhadap rancangan *prototype* aplikasi Lumpang menggunakan metode *Design Thinking* berdasarkan uji efektivitas, efisiensi dan kepuasan?

1.2.2 Metode Usulan

Pada penelitian kali ini, evaluasi *User experience* termasuk kedalam tahapan *Design Thinking* yaitu *Empathize* dan *Define*, yang dilakukan dengan menggunakan *Empathy map*, *User persona*, dan *User experience Questionnaire* untuk mendefinisikan masalah dan kebutuhan dari pengguna. Dari hasil tahapan *Empathize* dan *Define*, dijadikan sebagai dasar tahapan *Ideate* untuk memberikan ide-ide solusi untuk permasalahan yang sudah didefinisikan dan dalam tahap ini merupakan dimulainya perancangan *User interface*. Ide-ide yang dihasilkan akan di filter kemudian diimplementasikan menjadi sebuah *Prototype* aplikasi yang siap untuk diuji coba, apakah *Prototype* sudah memenuhi efektivitas, efisiensi dan kepuasan terhadap pengguna menggunakan SUS (*System Usability Scale*).

1.2.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan permasalahan dan metode yang telah dijelaskan, dirumuskan pertanyaan penelitian yaitu :

1. Apa saja aspek-aspek yang menjadi permasalahan bagi pengguna saat menggunakan aplikasi Lumpang?
2. Apakah dengan menggunakan metode *Design Thinking* dapat menghasilkan *prototype* aplikasi Lumpang yang sesuai dengan efektifitas, efisiensi dan kepuasan terhadap pengguna Aplikasi Lumpang?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka dapat dituliskan tujuan dari penelitian ini, yaitu :

1. Mengetahui dan memberikan solusi untuk aspek-aspek yang menjadi permasalahan bagi pengguna aplikasi Lumpang.
2. Mengetahui apakah rancangan *prototype* aplikasi Lumpang sudah sesuai dengan efektifitas, efisiensi dan kepuasan terhadap pengguna.

1.3.1 Manfaat Penelitian

Berdasarkan evaluasi *User experience* dan perancangan *User interface* dengan menggunakan Metode *Design Thinking* pada Aplikasi Lumpang diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pengguna agar menggunakan aplikasi Lumpang dengan nyaman sesuai dengan kebutuhannya. Untuk perusahaan diharapkan dapat meningkatkan daya saing di dunia bisnis *E-Commerce* dan dapat mempermudah perusahaan mencapai visi, misi dan tujuan yang sudah direncanakan.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Evaluasi *User experience* dan perancangan *User interface* menggunakan metode *Design Thinking*
2. Rancangan yang dihasilkan berupa *prototype*.
3. Data responden yang digunakan adalah data pengguna aplikasi Lumpang.
4. Pengujian dilakukan dengan mengukur efektivitas, efisiensi dan kepuasan pengguna menggunakan *System Usability Scale*.
5. *Prototype* yang dirancang menggunakan model aplikasi mobile berbasis Android

1.5 Metodologi Penulisan Skripsi

Berikut merupakan sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan laporan yang telah disesuaikan dengan format penulisan Laporan Skripsi Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik Universitas Trunojoyo Madura:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dibahas tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat, batasan masalah, dan sistematika penulisan

BAB II: STUDI PUSTAKA

Bab ini berisi teori-teori penunjang yang berkaitan dengan perkembangan teknologi informasi, *digital marketing*, *start up*, *Marketplace*, *e-payment*, *fintech*, serta teori penunjang lainnya sebagai bahan referensi untuk mempermudah peneliti dalam melakukan analisis.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini dijelaskan secara detail mengenai metodologi penelitian yang digunakan dalam skripsi ini.

BAB III PERANCANGAN SISTEM

Bab ini akan membahas mengenai langkah – langkah evaluasi serta perancangan *user experience* dan *user interface* aplikasi Lumpang menggunakan metode *Design Thinking*.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Bab ini akan membahas mengenai analisis serta hasil yang didapatkan dalam perancangan aplikasi Lumpang.

BAB V PENUTUP

Bab ini akan membahas mengenai kesimpulan yang didapatkan dalam penelitian dan saran penelitian untuk peningkatan aplikasi Lumpang.