

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi berlangsung dengan sangat cepat, dan hal ini telah memberikan dampak besar terhadap berbagai aspek kehidupan manusia. Banyak individu dan bisnis yang kini memanfaatkan teknologi untuk memudahkan pekerjaan sehari-hari dan mengembangkan usaha mereka. Seiring perkembangan teknologi di sektor bisnis, penerapan *strategi* yang efisien menjadi elemen kunci dalam meraih target pembangunan berkelanjutan serta menawarkan daya saing yang lebih unggul (Rochmawati et al., 2023). *Strategi* ini memainkan peran penting bagi setiap bisnis dalam merumuskan tujuan jangka panjang yang sejalan dengan tujuan inti perusahaan. (Favari, 2020)

Strategi bisnis adalah pendekatan yang digunakan oleh perusahaan untuk unggul, menjadi unik, atau menjalankan aktivitas serupa dengan metode yang berbeda. maka itu, perusahaan perlu memutuskan model cara yang benar dalam sebuah perencanaan yang menyeluruh (Kusuma et al., 2023). Perkembangan teknologi yang pesat telah memberikan dampak besar termasuk dalam bidang ekonomi dan bisnis. kemampuan teknologi dapat membantu perusahaan untuk lebih fleksibel dalam mendesain bisnisnya sehingga tidak menemui banyak masalah saat beradaptasi pada lingkungan bisnis yang berubah dengan cepat dan memiliki ketahanan bisnis yang kuat.

Salah satu strategi bisnis yang memanfaatkan teknologi yaitu pemesanan digital. Saat ini, banyak bisnis yang memanfaatkan aplikasi mobile atau *web mobile* untuk berbagai layanan seperti pemesanan makanan, transportasi, dan pengiriman barang. Para pengembang berlomba-lomba menciptakan sistem yang bermanfaat dan memudahkan aktivitas sehari-hari tanpa terbatas oleh waktu dan lokasi, agar pekerjaan bisa dikerjakan lebih efisien serta menghemat waktu (Safitri & Erlansyah, 2022).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis dengan pemilik depot Azhar Water bapak Indra Elizar. Pemilik menjelaskan bahwa saat ini pemesanan pada Depot Azhar Water dilakukan dengan cara datang langsung ke tempat dan melalui telepon atau Whatsapp. Pengelolaan pesanan secara manual melalui telepon atau WhatsApp merupakan metode umum yang digunakan oleh banyak UMKM di Indonesia. Meskipun metode ini memiliki beberapa keuntungan seperti kemudahan komunikasi dan personalisasi layanan, namun terdapat sejumlah tantangan dan kelemahan yang signifikan. Proses pengelolaan pesanan secara manual seringkali memakan waktu yang cukup lama. Penjual harus mencatat setiap detail pesanan secara manual, serta memastikan bahwa pesanan tersebut telah diproses dengan benar. Langkah-langkah ini bukan hanya menghabiskan banyak waktu, tetapi juga membutuhkan konsentrasi tinggi agar tidak terjadi kesalahan. Ketika pesanan dicatat dan dikelola secara manual, risiko terjadinya kesalahan manusia sangat tinggi. Kesalahan pencatatan, kehilangan informasi, dan miskomunikasi dengan pelanggan adalah beberapa contoh masalah yang sering terjadi.

Selain itu banyak pelanggan saat ini lebih suka mencari informasi dan layanan secara online karena kemudahan akses dan kecepatan yang ditawarkan. Dengan semakin meningkatnya penggunaan internet dan perangkat mobile, pelanggan bisa dengan mudah mendapatkan yang dibutuhkan hanya dengan beberapa klik. Hal ini membuat layanan online menjadi pilihan utama bagi banyak orang, karena selain menghemat waktu, mereka juga dapat membandingkan berbagai pilihan dengan lebih mudah. Kepraktisan dan efisiensi ini mendorong banyak bisnis untuk fokus mengembangkan platform digital yang responsif dan *user-friendly* guna memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggan yang semakin dinamis.

Untuk mengatasi masalah-masalah tersebut, diperlukan sebuah platform pemesanan yang bisa diakses tanpa batas waktu, sehingga mudah bagi pemilik bisnis maupun pelanggan dalam proses pemesanan. Platform pemesanan yang dikembangkan dalam penelitian ini berbasis *web mobile*. Web mobile ialah aplikasi yang diakses lewat internet melalui perangkat mobile berbasis browser, yang memungkinkan akses layanan data secara nirkabel melalui perangkat seperti ponsel dan perangkat portabel lainnya yang terhubung ke jaringan telekomunikasi seluler (Nanda et al., 2022). dalam penyusunan sebuah *web mobile* banyak yang harus dipersiapkan terlebih dahulu, salah satunya adalah membuat rancangan *user interface* dan *user experience*.

Desain *user interface* (UI) dan *user experience* (UX) memiliki peranan yang sangat penting, karena kualitas keseluruhan desain secara langsung memengaruhi apakah suatu aplikasi akan diterima atau ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa UI

dan UX memegang peran kunci dalam keberhasilan suatu proyek (Ravelino et al., 2023). Selain itu, UI dan UX perlu disesuaikan dengan kebutuhan pengguna dari aplikasi yang dikembangkan. UI dianggap gagal jika pengguna merasa tampilannya tidak menarik dan sulit digunakan. Desain yang baik adalah desain yang dapat diterima oleh semua orang. Desain tersebut harus melayani tujuan tertentu dan mampu mengkomunikasikannya dengan efektif. Melalui bentuk, fungsi, dan kesederhanaan, desain dapat mencerminkan keindahan dan efisiensi (Beausoleil, 2022).

Pada penelitian ini, penulis menerapkan metode *Design Thinking* dalam merancang prototipe tersebut. *Design Thinking* ialah pendekatan yang efektif dalam pengembangan UI/UX. *Design Thinking* digunakan sebagai pola pikir dalam pemecahan masalah, Pendekatan ini menghasilkan inovasi terobosan (Lewrick, 2023). Pendekatan inovatif dalam *Design Thinking* sepenuhnya berfokus pada manusia, dengan tujuan menghasilkan ide-ide kreatif dan model bisnis yang efektif melalui pemahaman serta pemenuhan kebutuhan pengguna (Müller-Roterberg, 2020). Metode *Design Thinking* adalah pendekatan dalam desain/ pengembangan perangkat lunak yang berfokus pada inovasi, bertujuan untuk menemukan ide atau solusi guna mengatasi masalah spesifik yang dialami pengguna. Masalah-masalah yang teridentifikasi selama proses *Design Thinking* akan dianalisis dan dikategorikan untuk mendapatkan solusi yang tepat. Selanjutnya, solusi tersebut akan diolah menjadi sebuah prototipe (Okmayura et al., 2023).

Dari latar belakang yang sudah dijabarkan penulis tertarik untuk membuat suatu karya ilmiah berupa skripsi dengan judul “**Perancangan *Prototype* UI UX *Web Mobile* Pada Depot Azhar Water sebagai media Pemesanan**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas penulis mengidentifikasi masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengelolaan pesanan manual melalui telepon atau whatsapp seringkali tidak efisien dan rentan terhadap kesalahan.
2. Belum memiliki media pemesanan khusus yang efektif dan efisien.
3. Banyak pelanggan yang lebih suka mencari informasi dan layanan secara online.
4. Sulit bagi pelanggan untuk mengetahui detail produk.

1.3 Pembatasan Masalah

Peneliti memberikan batasan masalah agar penelitian ini fokus pada topik yang dipilih, adapun beberapa batasan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini diimplementasikan hanya dalam bentuk *prototype* desain.
2. Perancangan *prototype* UI / UX pada *web mobile* Depot Azhar Water dibuat hanya untuk versi *user* atau pengguna.
3. Perancangan ini menggunakan tools aplikasi Figma dalam melakukan desain tampilannya.
4. Metode yang dipakai pada penelitian ini ialah metode *Design Thinking*.
5. *Test* dilakukan menggunakan Maze dan kuesioner SUS.

1.4 Perumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini ialah:

1. Bagaimana perancangan *prototype* UI/UX pada *web mobile* Depot Azhar Water sebagai media pemesanan?
2. Bagaimana kelayakan perancangan *prototype* UI/UX pada *web mobile* depot Azhar Water?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dapat kita lihat tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Menghasilkan *prototype* UI/UX pada *web mobile* Depot Azhar Water sebagai media pemesanan.
2. Mengetahui kelayakan perancangan *prototype* UI/UX pada *web mobile* Depot Azhar Water.

1.6 Manfaat Penelitian

Bagi Penulis

1. Sebagai salah satu syarat kelulusan dalam program studi Bisnis Digital Universitas Negeri Medan.
2. Menambah pengetahuan penulis dalam bidang UI/UX.
3. Mengaplikasikan pengetahuan yang diperoleh baik di dalam perkuliahan maupun di luar lingkungan akademik, serta mampu menerapkannya dalam kehidupan nyata.

Bagi UMKM Depot Azhar Water

1. Sebagai referensi pihak UMKM Depot Azhar Water dalam meningkatkan keefektifan bisnis mereka dengan pembuatan *prototype* ini.
2. Membantu pihak UMKM mendapatkan ide-ide baru terhadap bisnis nya.

Bagi Universitas Negeri Medan

1. Sebagai bahan referensi dan literatur bagi penulis selanjutnya yang memiliki topik penelitian terkait.
2. Memberikan gambaran mahasiswa dalam mengimplementasikan teori dan praktek yang didapatkan pada bangku perkuliahan.

THE
Character Building
UNIVERSITY