

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Era digitalisasi dan kemajuan teknologi membawa dampak yang sangat besar terhadap kehidupan masyarakat diseluruh dunia. Dengan kemajuan teknologi secara bersamaan juga mendorong sistem informasi untuk berkembang dengan pesat. Sistem informasi sangat diperlukan untuk menunjang bisnis karena memiliki kelebihan yang utama, yaitu memecahkan berbagai masalah dengan efektif dan efisien. Permasalahan – permasalahan tersebut bisa merupakan permasalahan yang sederhana seperti pencatatan ataupun permasalahan yang sangat rumit seperti pengolahan laporan penjualan yang berguna untuk pengambilan keputusan.

*Callans Coffee & Eatery* merupakan sebuah toko kopi atau yang biasa disebut dengan *café* yang berlokasi di Jl. Kejaksaan Raya No.203-204, Pondok Bambu, Duren Sawit, Jakarta Timur. *Callans Coffee & Eatery* merupakan salah satu bisnis makanan dan minuman yang selalu mencoba untuk meningkatkan pelayanan untuk konsumennya.

Para pemangku kepentingan dari *Callans Coffee & Eatery*, seperti pemilik dan beberapa investor lainnya meyakini di era teknologi seperti sekarang, *Callans Coffee & Eatery* dapat meningkatkan lagi pelayanannya dengan cara membuat aplikasi *mobile* yang akan lebih memudahkan penggunaanya dalam membeli dan mendapatkan informasi produk yang dibutuhkan, sesuai dengan yang disampaikan ketika wawancara (lampiran 1).

Terdapat lebih dari 100 juta orang Indonesia yang menggunakan *smartphone* dan jumlah ini diperkirakan akan terus bertambah dari waktu ke waktu. Memiliki aplikasi *e-commerce* sendiri memiliki berbagai keuntungan bagi bisnis. Beberapa diantaranya adalah dapat diakses

pelanggan setiap saat, sebagai *direct marketing channel*, menawarkan kenyamanan bagi pelanggan, meningkatkan keterlibatan pengguna, dan tampil menonjol dibandingkan kompetitor (Ayu, 2022).

Para pemangku kepentingan menyadari bahwa untuk bisa meyakinkan konsumen untuk mengunduh dan melakukan berbagai aktivitas di dalam aplikasi tersebut membutuhkan tampilan pengguna atau *User Interface* yang bagus, dan juga memudahkan penggunanya dalam bernavigasi untuk menggunakan aplikasi tersebut di dalamnya dengan pengalaman pengguna yang baik atau *User Experience* yang baik. Mereka menyadari betapa pentingnya berinvestasi pada tampilan dari aplikasi tersebut karena tampilan merupakan hal pertama yang akan terlihat langsung oleh penggunanya.

Berdasarkan kondisi tersebut, dibuatlah rancangan *design UI/UX* aplikasi berbasis *mobile*, yang berperan sebagai *E-Commerce* untuk bisnis *Callans Coffee & Eatery*. Hal ini diharapkan dapat menjadi solusi untuk meningkatkan pelayanan dari *Callans Coffee & Eatery* untuk memudahkan konsumennya dalam melakukan transaksi di toko kopi tersebut.

Metode yang digunakan dalam melakukan perancangan *design UI/UX* adalah metode *design thinking*. *Design thinking* menjadi sangat penting ketika kepuasan dan pengalaman pengguna menjadi salah satu kebutuhan yang diutamakan oleh perusahaan. *Design thinking* menjadi solusi ketika desain harus mempertimbangkan pengalaman pengguna pada suatu produk (Hutabarat, 2020). Hasil akhir yang dibuat merupakan prototipe dari aplikasi tersebut, yang siap untuk dilanjutkan ketahap pengembangan dan menjadi pemecah permasalahan yang diharapkan oleh para pemangku kepentingan *Callans Coffee & Eatery*.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah disebutkan diatas, dapat dirumuskan bahwa masalah yang saat ini perlu diselesaikan adalah : Bagaimana membuat perancangan *design UI/UX* aplikasi *E-Commerce* untuk *Callans Coffee & Eatery*?

### 1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Untuk memusatkan permasalahan, penulis membuat batasan terhadap penelitian sebagai berikut :

- a. Penelitian ini ditujukan untuk aktivitas transaksi pembelian produk-produk *Callans Coffee & Eatery* bagi konsumennya.
- b. Penelitian berfokus pada perancangan *design UI/UX* aplikasi *E-Commerce* berbasis *mobile*.
- c. Target penggunanya adalah konsumen yang sesuai dengan target pasar dari *Callans Coffee & Eatery*.
- d. Penelitian ini terbatas hanya untuk memberikan hasil akhir rancangan *design UI/UX* dan prototipe dari aplikasi *E-Commerce* berbasis *mobile Callans Coffee & Eatery* dan implementasi beberapa halaman.

### 1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

#### 1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas, adapun tujuan dari penelitian ini yaitu membuat perancangan *design UI/UX* aplikasi *E-Commerce* berbasis *mobile* untuk *Callans Coffee & Eatery* yang siap dikembangkan berdasarkan kebutuhan pengguna.

#### 1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yaitu

:

- a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kemampuan dan pengetahuan penulis dalam bidang *design UI/UX* aplikasi berbasis *mobile* yang berfokus untuk memecahkan berbagai masalah yang dihadapi pengguna.

- b. Bagi Pengguna

Penelitian ini diharapkan akan memudahkan pengguna dalam beraktivitas menggunakan aplikasi *E-Commerce* yang nantinya akan dikembangkan.

c. Bagi Pemangku Kepentingan

Penelitian ini diharapkan dapat memenuhi ekspektasi dari pemangku kepentingan yang mengharapkan sebuah design aplikasi dengan *UI* yang bagus dan *UX* yang memudahkan penggunaanya agar tercapainya tujuan pembuatan aplikasi oleh pemangku kepentingan dan dapat dilanjutkan ke tahap pengembangan.

### 1.5 Luaran yang Diharapkan

Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan luaran prototipe dari *design UI/UX* aplikasi berbasis *mobile* yang menjadi solusi dari kebutuhan pengguna dan juga pemangku kepentingan yang telah disebutkan.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Berikut penjabaran dari sistematika penulisan penelitian ini :

#### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang dari topik permasalahan yang akan diteliti, perumusan masalah yang akan diselesaikan, ruang lingkup penelitian, tujuan dan manfaat dari penelitian, luaran yang diharapkan, serta sistematika penulisan penelitian.

#### BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang penjelasan dari berbagai literatur tentang teori dan konsep yang berkaitan dengan pelaksanaan penelitian ini.

#### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi langkah-langkah penelitian yang digunakan untuk memecahkan permasalahan pada penelitian, waktu dan tempat, dan jadwal untuk pelaksanaan penelitian.

## BAB IV ANALISA DAN PERANCANGAN DESIGN

Bab ini berisi tentang analisis sistem berjalan dan juga proses *design thinking*, yaitu proses analisis yang diperlukan sebelum memulai tahap *design*, lalu tahap perancangan *wireframe*, tahap design seluruh *pages*, tahap *prototyping*, dan tahap *testing*.

## BAB V PENUTUP

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang bermanfaat yang didapatkan dalam proses penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

Halaman ini berisi tentang sumber-sumber referensi literatur yang digunakan untuk mendukung penelitian ini.

## LAMPIRAN

Halaman ini berisi tentang lampiran dari dokumen-dokumen yang digunakan dalam penelitian ini.