

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kita sebagai manusia selalu memerlukan berbagai macam kebutuhan untuk menunjang dalam menjalani kebutuhan, baik yang itu sifatnya wajib maupun opsional. Salah satu kebutuhan diantara sekian banyaknya yaitu air, baik itu air yang digunakan untuk mandi ataupun untuk dikonsumsi. Hal itu yang membuat masyarakat memiliki pemikiran untuk membuka peluang usaha dalam jual beli air isi ulang.

Menurut data Badan Pusat Statistik wilayah Papua pada kabupaten Merauke tahun 2020 diterangkan bahwa jumlah distribusi persentase rumah tangga menurut sumber air utama yang digunakan untuk minum yaitu menggunakan air isi ulang di angka 54,37 % jauh diatas jika dibandingkan dengan sumber air utama lainnya. Jumlah konsumsi air minum isi ulang masyarakat tiap tahunnya mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Angka tersebut lebih tinggi dibandingkan dengan sumber air utama yang digunakan masyarakat untuk minum lainnya seperti dari air sumur, air hujan, air leding dan air permukaan [1].

Jika ditinjau dari sudut pandang pemilik usaha, mereka cenderung mengabaikan pada aspek strategi promosi atau pemasaran dan strategi digital. Yang dimana proses penjualan yang digunakan hanya mengandalkan promosi mulut ke mulut ataupun kontak via nomor *handphone*. Karena itu penulis merasa kurang efektif dikarenakan pemilik usaha akan kewalahan untuk menangani permintaan pasar jika dalam kuantitas yang besar. Apalagi pasar yang telah dikuasai cukup luas

meliputi beberapa daerah untuk memenuhi kebutuhan air minum masyarakat. Dan juga dari sudut pandang *customer* ingin mendapatkan pelayanan yang mudah dari penjual saat proses memesan barang yang akan dibeli. Tak luput juga dimasa pandemi seperti ini, alangkah baiknya untuk meminimalisir untuk pergi keluar sehingga fitur pelayanan pesan antar merupakan solusi yang tepat.

Telepon pintar (*smartphone*) kini merupakan sebuah gawai yang tidak dapat kita pisahkan dalam menemani dalam berkegiatan sehari-hari. Begitu pula dengan halnya internet. Di Indonesia sendiri pada tahun 2021 menurut Kementerian Komunikasi dan Informatika menyatakan bahwa jumlah pengguna ponsel pintar mencapai 167 juta orang atau 89% dari total penduduk Indonesia [2].

Oleh karena itu penulis ingin menciptakan sebuah rancangan aplikasi pesan antar untuk yang mampu mengorder produk air isi ulang yang ingin dibeli melalui *smartphone* dengan mempertimbangkan sebuah aplikasi yang *user friendly*. Pentingnya *UI/UX* pada sebuah aplikasi memiliki peranan yang sangat penting agar pengguna merasakan kenyamanan saat menggunakan fitur yang disediakan oleh aplikasi. Salah satu metode yang digunakan dalam mengembangkan *UI/UX* pada aplikasi yaitu metode *Design Thinking* yang digunakan untuk menyelesaikan masalah. *Design thinking* adalah sebuah metode berfikir layaknya seperti seorang desainer yang dimana dapat merubah pendekatan dalam mengembangkan produk, jasa, proses, maupun strategi yang akan diterapkan dengan mengumpulkan apa saja yang diinginkan melalui sudut pandang pengguna dalam memenuhi kebutuhan secara ekonomi dan teknologi [3]. Pemilihan *design thinking* karena metode ini merupakan metode kolaborasi yang mengumpulkan banyak ide untuk

mengembangkan sebuah solusi yang paling efektif dan efisien dalam memecahkan suatu permasalahan yang kompleks. Dalam penerapannya *design thinking* ada berbagai tahapan dalam pengembangannya, pada penelitian ini proses *design thinking model* yang dipilih berdasarkan apa yang telah dikembangkan *Institute of Design at Stanford* oleh Hasso-Plattner, langkah-langkahnya terdiri dari *emphatize* (berempati), *Define* (pemahaman), *Ideate*(pembentukan pengertian), *Prototype* (prototipe), *Test* (pengujian) , *Implement* (penerapan). Penulis menggunakan pendekatan *design thinking* karena pada prosesnya, pendekatan ini melibatkan pengguna sebagai pusat utama untuk menggali kebutuhan pengguna yang sebelumnya tidak terpenuhi dengan cara proses berempati untuk mencapai tujuan[4]. Proses memahami kebutuhan pengguna ini membantu dalam merancang ide solusi yang tepat sesuai dengan kebutuhan pengguna.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang telah penulis identifikasi dari uraian pada bagian latar belakang yaitu rumusan masalahnya adalah merancang sekaligus mengukur seberapa besar tingkat *usability testing* pada aplikasi pesan-antar air isi ulang dengan pemodelan *UI/UX* dengan menggunakan metode *Design Thinking* untuk menciptakan aplikasi yang tidak hanya menarik secara *visual* namun dapat digunakan dengan mudah dan mampu menampilkan informasi dengan jelas sesuai dengan kebutuhan pengguna yang kedepannya dapat diimplementasikan ke dalam bentuk aplikasi pesan antar penjualan air isi ulang yang sesungguhnya.

### **1.3 Batasan Masalah**

Untuk mencapai penelitian yang lebih terarah penulis membatasi penelitian menjadi beberapa bagian antara lain sebagai berikut

1. Ruang lingkup penelitian adalah tampilan antarmuka aplikasi pesan antar air minum isi ulang.
2. Rancangan yang dihasilkan berupa Prototipe aplikasi yang dikembangkan sampai dengan tingkat *high-fidelity*.
3. Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan pendekatan *Design Thinking*.
4. Tahap uji coba *Usability* dan evaluasi yang digunakan pada penelitian yaitu menggunakan kuesioner *System Usability Scale* dan *Single Ease Question*.

#### **1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini yaitu membuat rancangan desain antarmuka aplikasi sekaligus mengukur skor *usability testing* rancangan *UI/UX* pada aplikasi pesan antar penjualan air minum isi ulang dengan menggunakan metode *Design Thinking*.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang penulis harapkan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut

1. Mampu membantu Perusahaan air minum kemasan dalam melayani dan mengelola hubungan dengan *customer*.
2. Menambah kekuatan baru pada perusahaan pada aspek digital.
3. Mempermudah pelanggan dalam memesan produk yang ingin dibeli.
4. Memperluas pemasaran untuk menggandeng pasar yang lebih luas.
5. Sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya dalam mengembangkan penelitian sejenis.

## **1.6 Metode Penelitian**

Ada beberapa metode pengumpulan data yang penulis gunakan pada penelitian ini, diantaranya seperti metode analisis, metode observasi, maupun metode kuisisioner(angket).

### **1.6.1 Metode Pengumpulan Data**

Metode analisis meliputi studi literatur dan studi pustaka baik itu buku, jurnal, skripsi maupun tutorial dan informasi terkait yang berada di internet. Serta melakukan observasi dengan mengamati usaha air minum isi ulang disekitar lingkungan penulis.

### **1.6.2 Metode Observasi**

Observasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung, yakni datang secara langsung dari dekat untuk mengamati kegiatan yang dilakukan. Metode ini diimplementasikan untuk membantu dalam proses analisis masalah dan pengumpulan data selama proses pengujian perangkat lunak dalam hal efisiensi dan kompatibilitas kinerja.

### **1.6.3 Metode Kuisisioner**

Kuisisioner merupakan metode pengumpulan data dengan cara membagikan angket berisi pertanyaan ke narasumber untuk memperoleh data atau jawaban yang diinginkan. Tujuan kuisisioner ini dilakukan untuk pengumpulan data terkait potensi masalah dan kebutuhan pada penelitian yang akan dilakukan dan juga meliputi saran-saran dari para calon pengguna dalam proses perancangan aplikasi pesan antar yang akan dirancang. Dalam metode kuisisioner ini penulis memanfaatkan

*google form* sebagai *tools* yang akan dipakai dan nantinya akan disebarakan secara *online*.

#### **1.6.4 Metode Perancangan**

Proses perancangan dilakukan berdasarkan hasil analisis dan studi literatur yang telah diperoleh. Proses perancangan dilakukan berdasarkan hal hal yang telah ditentukan. Diantaranya dari hasil riset menentukan *User Persona*, *User Flow*, dan proses *Wireframe*.

#### **1.7 Sistematika Penulisan**

Pada bagian ini berisi pokok-pokok permasalahan yang dibahas dan dibagi menjadi beberapa bagian yaitu:

##### **Bab I Pendahuluan**

Pada bab ini berisi gambaran umum penelitian seperti latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, maksud dan tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

##### **Bab II Landasan Teori**

Pada bagian ini berisi tentang teori-teori yang dibutuhkan untuk menunjang penelitian. Teori yang diambil berasal dari penelitian sebelumnya yang memiliki keterkaitan untuk mendukung penelitian maupun mendukung proses perancangan.

##### **Bab III Metode Penelitian**

Pada bab ini berisi tentang metode yang akan digunakan pada penelitian ini.

##### **Bab IV Hasil dan Pembahasan**

Pada bab ini berisikan tentang penjabaran dari penelitian, proses pembuatan dan hasil akhir sebuah aplikasi serta hasil pengujian dari aplikasi.

##### **Bab V Penutup**

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan yang didapat setelah melakukan sebuah penelitian dan saran dan masukan untuk penilitan selanjutnya bagi pembaca dengan tujuan agar penelitian mendapatkan hasil yang lebih baik kedepanya.