

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri di Indonesia memasuki “tahap 4.0” [1] terutama kemajuan bidang teknologi. Perkembangan teknologi yang semakin pesat membuat perkembangan dibidang bisnis menjadi semakin transparansi, itu dikarenakan oleh kemajuan teknologi informasi dan telekomunikasi. Sehingga pelaku bisnis memperketat persaingan satu dengan yang lainnya, dengan cara memudahkan pelanggan dan meningkatkan fasilitas-fasilitas yang ada.

Internet adalah jaringan komunikasi yang menghubungkan antara satu media elektronik dengan media elektronik yang lain dengan cepat dan tepat. Penggunaan internet dalam bisnis, selain sebagai alat pertukaran informasi secara elektronik menjadi alat untuk strategi bisnis seperti : pemasaran, penjualan, dan pelayanan pelanggan.

Pemasaran di internet sama dengan *direct marketing*, di mana konsumen berhubungan langsung dengan penjual, walaupun penjualnya berada di luar negeri. “Penggunaan internet di seluruh dunia berkisar 200 juta, 67 juta diantaranya berada di Amerika Serikat, internet di Indonesia berlipat dua kali setiap 100 hari” [2].

Untuk di Indonesia, pelaku bisnis yang bergerak di bidang pet shop (toko penjualan binatang dan keperluannya) yang sudah memiliki *website* dan aplikasi contohnya adalah Petshop Indonesia. Pada *website* dan aplikasi Petshop Indonesia dapat kita rasakan kemudahan dalam mengakses dan menemukan informasi yang dibutuhkan.

Bone Pet Care untuk saat ini telah memiliki *website* yang bertujuan untuk memberikan informasi kepada pelanggan, berupa foto produk, kegunaan produk, fungsi dari produk, dan aksesoris terkait keperluan binatang. Selain menginformasikan terkait etalase yang dijual kepada pelanggan, tentunya di dalam *website* terdapat informasi terkait Bone Pet Care berupa informasi lokasi toko penjualan, informasi fasilitas yang ada, dan informasi lanjutan seperti kontak personal.

Selain untuk memfasilitasi pelanggan menggunakan *website*, Bone Pet Care menerapkan pendaftaran sebagai *member* kepada pelanggan, yang bertujuan memberikan potongan harga di beberapa produk yang dijual dan juga menjadikan pelanggan sebagai keanggotaan prioritas untuk menikmati fasilitas yang ada di Bone Pet Care.

Pelanggan yang telah mendaftar sebagai *member* di Bone Pet Care sejak tahun 2020 telah terkumpul di tahun 2022 sebanyak 1.376 orang, *member* yang aktif berbelanja setiap bulannya sebanyak 1.250 orang, dan jumlah kunjungan rata-rata setiap bulannya sebanyak 5.340. Akan tetapi sejak tahun 2020 dengan *member* sebanyak 1.376 orang, *user experience* yang ditawarkan oleh Bone Pet Care kepada *member* tidak mengalami perubahan, yang di mana *member* tidak mendapatkan perubahan dalam inovasi untuk mendapatkan kemudahan yang bisa memenuhi kebutuhan dan keinginan baik dari pelanggan baru mau pun yang telah terdaftar sebagai *member*.

Kemudahan yang dimaksudkan penulis adalah kemudahan dalam mengakses setiap fasilitas-fasilitas yang ada di Bone Pet Care. Fasilitas-fasilitas yang tersedia di Bone Pet Care ada tiga, yang pertama adalah fasilitas konsultasi dokter, kedua fasilitas *grooming* untuk hewan, ketiga fasilitas pet hotel. Untuk saat ini *member* hanya bisa menikmati akses dari setiap fasilitas melewati grup *whatsapp*, yang di mana dalam grup tersebut jumlah anggota adalah semua *member* yang telah terdaftar di Bone Pet Care, sehingga interaksi antara *member* dan pihak Bone Pet Care kurang baik.

Selain hal di atas, *member* juga mengalami permasalahan dalam pendaftaran untuk konsultasi, pemesanan untuk fasilitas *grooming* dan pet hotel, serta melakukan pemesanan untuk penjemputan. Untuk melakukan layanan tersebut selama ini komunikasi dilakukan menggunakan pesan singkat sehingga kurang efektif dan efisien dari sisi *member* dan dari pihak Bone Pet Care. Oleh sebab itu Bone Pet Care memerlukan kerangka baru berupa aplikasi untuk meningkatkan kemudahan dan loyalitas pelanggan yang telah menjadi *member*.

Design thinking adalah metode pemecahan masalah secara praktis dan kreatif dengan berfokus berdasarkan apa yang benar-benar menjadi kebutuhan oleh

pengguna. Pada penelitian ini akan dibuat kerangka baru berupa desain aplikasi yang bertujuan untuk membantu dalam memudahkan pelayanan Bone Pet Care dan membantu memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun *member* menggunakan metode *design thinking*.

### **1.2 Perumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah merancang *user experience* yang dapat membantu memudahkan, memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan metode *design thinking*.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah membuat *prototype* aplikasi Bone Pet Care yang dapat membantu memudahkan, memenuhi kebutuhan, dan keinginan pelanggan dengan menggunakan metode Design Thinking.

### **1.4 Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini memiliki beberapa batasan masalah agar pengerjaan lebih terarah, penulis memberi batasan sebagai berikut :

1. Pengujian rancangan dengan menggunakan *user experience questionnaire* (UEQ)
2. Penelitian ini menggunakan metode *design thinking* dengan batasan 1 kali iterasi
3. Perspektif solusi yang diambil dari metode *design thinking* dalam penelitian ini adalah perspektif pengguna.
4. Penelitian ini menggunakan responden dengan jumlah 94 *member*
5. Hasil penelitian berupa *prototype high fidelity*

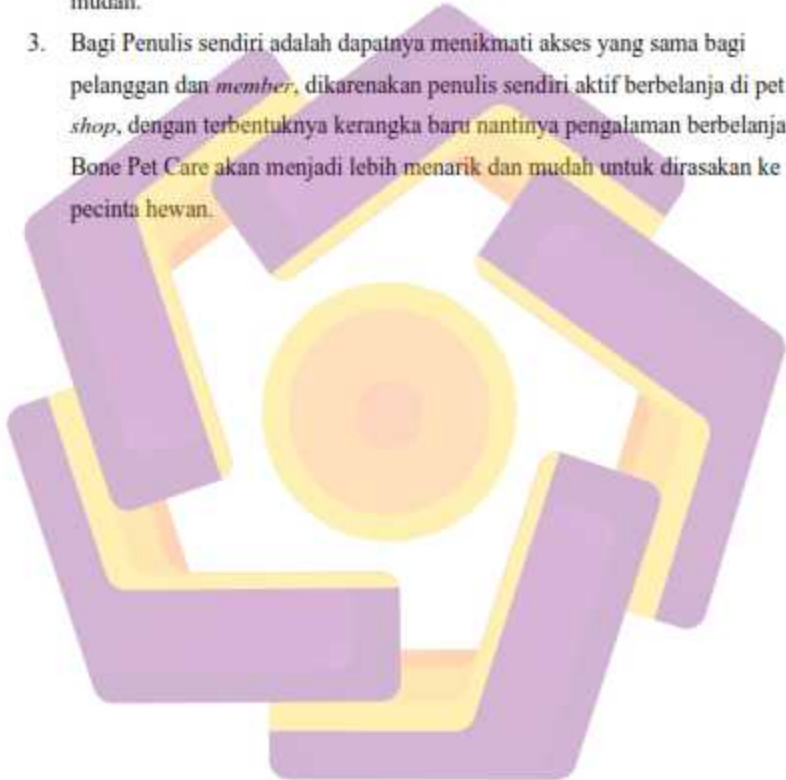
### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian yang ingin dicapai adalah :

1. Bagi Bone Pet Care adalah terbentuknya kerangka baru dalam penjualan yang dapat memudahkan dalam pendataan, interaksi kepada *member*,

meningkatnya loyalitas kepada *member*, meningkatnya pengalaman berbelanja di Bone Pet Care.

2. Bagi pelanggan dan *member* di Bone Pet Care adalah mendapatkan akses mudah dalam menikmati fasilitas yang tersedia di Bone Pet Care, mendapatkan akses untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan yang lebih mudah.
3. Bagi Penulis sendiri adalah dapatnya menikmati akses yang sama bagi pelanggan dan *member*, dikarenakan penulis sendiri aktif berbelanja di *pet shop*, dengan terbentuknya kerangka baru nantinya pengalaman berbelanja di Bone Pet Care akan menjadi lebih menarik dan mudah untuk dirasakan ke pecinta hewan.



## 1.6 Sistematis Penulisan

BAB I : Pendahuluan, pada pendahuluan membahas latar belakang terkait judul dari penelitian, rumusan masalah dari penelitian, tujuan yang ingin dicapai pada penelitian, batasan masalah apa saja dari penelitian, manfaat yang di dapatkan dari penelitian, metode apa yang digunakan untuk penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : Tinjauan Pustaka, pada tinjauan pustaka penulis mencari dasar dari penelitian berupa tinjauan pustaka yang membahas teori-teori yang mendukung berjalannya penelitian.

BAB III : Metode Penelitian, pada metode penelitian membahas apa saja yang diperlukan untuk melakukan penelitian berupa alur penelitian, yang menentukan akan apa yang dibuat pada penelitian. Seperti pembuatan *user flow*, *sitemap*, dan *wireframe low-fidelity*.

BAB IV : Hasil dan Pembahasan, pada hasil dan pembahasan berisikan hasil *wireframe high-fidelity*, *prototype*, penjelasan dari *wirefarme*, dan pengujian menggunakan UEQ

BAB V : Kesimpulan dan saran, pada kesimpulan dan saran berisikan terkait kesimpulan berisikan jawaban dari rumusan masalah dan hasil dari tujuan penelitian. Untuk saran berisikan terkait saran pengembangan jika penelitian ini berlanjut.